

# Gap tecnológico y otras tensiones en el apoyo social y en los procedimientos legales: percepciones de *stakeholders* sobre la violencia online contra las mujeres durante la pandemia de Covid-19

Technology gap and other tensions in social support and legal procedures: stakeholders' perceptions of online violence against women during the Covid-19 pandemic

Inês Amaral; Rita Basílio-Simões; Gabriela Poleac

**Note:** This article can be read in its English original version on:  
<https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/86890>

Cómo citar este artículo.

Este artículo es una traducción. Por favor cite el original inglés:

**Amaral, Inês; Basílio-Simões, Rita; Poleac, Gabriela** (2022). "Technology gap and other tensions in social support and legal procedures: stakeholders' perceptions of online violence against women during the Covid-19 pandemic". *Profesional de la información*, v. 31, n. 4, e310413.

<https://doi.org/10.3145/epi.2022.jul.13>

Artículo recibido el 03-03-2022  
Aceptación definitiva: 21-07-2022



**Inês Amaral** ✉

<https://orcid.org/0000-0003-4929-4866>

Universidade de Coimbra, Faculdade de Letras, Departamento de Filosofia, Comunicação e Informação (DFCI)  
Colégio S. Jerónimo  
3004-530 Coimbra, Portugal  
[ines.amaral@uc.pt](mailto:ines.amaral@uc.pt)



**Rita Basílio-Simões**

<https://orcid.org/0000-0001-6356-6042>

Universidade de Coimbra, Faculdade de Letras, Departamento de Filosofia, Comunicação e Informação (DFCI)  
Colégio S. Jerónimo  
3004-530 Coimbra, Portugal  
[rbasilio@fl.uc.pt](mailto:rbasilio@fl.uc.pt)



**Gabriela Poleac**

<https://orcid.org/0000-0003-1254-557X>

Alexandru Ioan Cuza University  
Faculty of Philosophy and Social-Political Sciences  
Bulevardul Carol I, 11  
Iasi 700506, Rumania  
[gabriela.poleac411@gmail.com](mailto:gabriela.poleac411@gmail.com)

## Resumen

A medida que la pandemia de Covid-19 intensificó la digitalización de la vida cotidiana, se produjeron comportamientos violentos en muchas plataformas principales, y en concreto, la violencia online contra las mujeres generó nuevas preocupaciones. En la bibliografía ha habido un énfasis en las experiencias y acciones de las afectadas para hacer frente al abuso facilitado por la tecnología. Aún así, se sabe poco sobre cómo se percibe la naturaleza, la prevalencia y los impactos de los comportamientos dañinos en las redes y las respuestas sociales e institucionales apropiadas para abordarlos. Este artículo tiene como objetivo ayudar a llenar este vacío. Presenta un estudio cualitativo sobre las percepciones de los stakeholders realizado en el marco de un proyecto más amplio que aborda la prevalencia, la naturaleza y el impacto de

la violencia online contra las mujeres durante la pandemia de Covid-19. Empíricamente, se basa en entrevistas semiestructuradas con activistas portuguesas, policías y agentes encargados de hacer cumplir la ley y diferentes proveedores del sector de servicios públicos y privados para explorar perspectivas sobre la prevención, la vigilancia y la gestión de la violencia en internet. Los hallazgos exponen varios desafíos sociotécnicos que impiden medidas de protección efectivas para las mujeres agredidas y consecuencias punitivas para los perpetradores. También sugieren tensiones en la negociación del papel de la tecnología digital en el apoyo social y los procedimientos legales.

### Palabras clave

Violencia online; Mujeres; Pandemias; Covid-19; Abuso digital; Acoso; Prácticas nocivas; Participación digital; Discurso de odio; Respuestas institucionales; Procedimientos legales; Redes sociales; Medios sociales; Internet.

### Abstract

As the Covid-19 pandemic intensified the digitisation of everyday lives and violent behaviours on many mainstream platforms, online violence against women raised renewed concerns. Across the literature, there has been an emphasis on survivors' experiences and actions to cope with technology-facilitated abuse. Still, little is known about how people perceive the nature, the prevalence, and the impacts of harmful online behaviours and the appropriate social and institutional responses to tackle them. This article aims to help fill this gap. It presents a qualitative study on stakeholders' perceptions conducted under the frame of a broader project which addresses the prevalence, nature and impact of online violence against women during the Covid-19 pandemic. Empirically, it draws on semi-structured interviews with Portuguese activists, police and law enforcement agents and different public and private service sector providers to explore perspectives on preventing, policing and coping with online violence. The findings expose several socio-technical challenges that prevent effective protection measures for victims and punitive consequences for perpetrators. They also suggest tensions in negotiating digital technology's role in social support and legal procedures.

### Keywords

Online violence; Women; Pandemics; Covid-19; Digital abuse; Harassment; Harmful practices; Digital participation; Hate speech; Institutional responses; Legal procedures; Social networks; Social media; Internet.

#### Financiación

Esta investigación ha contado con el apoyo financiero de fondos nacionales portugueses recibidos a través de la *Fundação para a Ciência e a Tecnologia (FCT)* en el marco del proyecto "Violencia online contra las mujeres: prevenir y combatir la misoginia y la violencia en un contexto digital desde la experiencia de la pandemia de Covid-19" (Referencia Investigación de género 4 Covid-19-058).

## 1. Introducción

Las tecnologías digitales ofrecen oportunidades sin precedentes para hacer frente a la subordinación de las mujeres, dado su potencial para ser intrínsecamente democráticas (Papacharissi, 2004) y participativas (Dahlgren, 2009). A través de plataformas digitales, individuos y organizaciones abordan experiencias relacionadas con el sexismo, la misoginia y la violencia, luchan contra la injusticia de género y los diferentes ejes de diferenciación social con los que influye el género, y proponen nuevas formas de participación política (Keller; Mendes; Ringrose, 2016; Núñez-Puente; D'Antonio-Maceiras; Fernández-Romero, 2019). Sin embargo, las tecnologías digitales también plantean nuevos desafíos para la seguridad de las mujeres y las campañas sobre cuestiones feministas al favorecer contextos para que se produzca violencia de género online y ayudar a crear entornos inseguros para las mujeres (Citron, 2014; Megarry, 2014; Brandt; Kizer, 2015; Henry; Powell, 2015; Ging; Siapera, 2018; Ging; Siapera, 2019).

La evidencia de mujeres comunes que experimentan violencia online de manera rutinaria ha planteado nuevas preocupaciones sobre la participación de las mujeres en el entorno digital y la esfera pública en general. La investigación sugiere que las mujeres son más propensas que los hombres a experimentar acoso sexual y acecho, y a sufrir consecuencias muchas veces devastadoras después de tal abuso (FRA, 2014; Dugan, 2014; EIGE, 2017). Las mujeres jóvenes, en particular, experimentan de manera desproporcionada tipos severos de acoso online, incluso de naturaleza sexual. Estos delitos abarcan los rincones oscuros de Internet y las redes sociales más populares (Muttaqin; Ambarwati, 2020). La evidencia también muestra que la retórica misógina y las amenazas de violencia sexual ocurren con frecuencia cuando las mujeres se involucran en cuestiones y luchas feministas (Banet-Weiser, 2015; Ben-David; Matamoros-Fernández, 2016). Las mujeres con visibilidad pública son objetivos preferenciales de actitudes y comportamientos abusivos y misóginos (Lewis; Rowe; Wiper, 2017). La interacción mutua entre la misoginia y el antifeminismo suele ser la base estructural del abuso de género (Ging; Siapera, 2019). Por lo tanto, además de ayudar a superar la discriminación de género sistémica, el entorno digital también apoya for-

Las tecnologías digitales ofrecen oportunidades sin precedentes para hacer frente a la subordinación de las mujeres, dado su potencial para ser intrínsecamente democráticas y participativas

mas de subordinación de estatus específicas de género. Como señaló Wajcman,

“si bien las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) pueden ser constitutivas de nuevas dinámicas de género, también pueden derivar y reflejar patrones más antiguos de desigualdad de género” (Wajcman, 2006, p. 8).

Las tecnologías digitales también plantean nuevos desafíos para la seguridad de las mujeres al favorecer contextos para que se produzca violencia de género online y ayudar a crear entornos inseguros para las mujeres

Dado que la pandemia de Covid-19 obligó a la sociedad a remodelar las actividades diarias para superar los confinamientos, era probable que las comunidades ya vulnerables fueran las menos preparadas para lidiar con la hiperconexión (Nguyen; Hargittai; Marler, 2021). Las desigualdades digitales también han dado forma a la sociabilidad online. La dinámica de poder y resistencia con respecto a las prácticas de abuso online cada vez mayores, ha atraído una mayor atención. Si bien la violencia general, como el ciberacoso, ganó gran prominencia en el entorno académico (Chevis; Payne, 2021), el abuso online contra las mujeres ha ocupado importantes agendas institucionales, desde la *Comisión Europea* hasta las *Naciones Unidas*.

Los estudios previos al período de la Covid se centraron ampliamente en las experiencias y acciones para hacer frente a la violencia online contra las mujeres. Sin embargo, con algunas excepciones (p. ej., Henry; Flynn; Powell, 2018; Free et al., 2017), se ha prestado poca atención a cómo las partes interesadas clave conciben esos comportamientos de género dañinos. Poco se sabe sobre la percepción de las medidas más apropiadas para proteger a las víctimas, ayudar a los sobrevivientes y enjuiciar a los agresores. Además, mientras la creciente difusión de las tecnologías digitales intensificó los desafíos relacionados con la violencia hacia las mujeres en todas las naciones, se deben considerar las especificidades locales, como la legislación nacional y sus patrones de regulación.

Este artículo presenta los resultados de un estudio cualitativo que examina las percepciones de la población portuguesa sobre la violencia contra las mujeres en Internet. Es parte de un proyecto más amplio que aborda la violencia online contra las mujeres durante la pandemia de Covid-19 en Portugal. Al reconocer el papel de las plataformas digitales como facilitadoras del discurso misógino y los comportamientos violentos, este proyecto utiliza un nuevo enfoque feminista combinado con fenomenología feminista para analizar datos cualitativos. En particular, aborda el problema de la violencia online como una gama de experiencias de victimización que cosifican la subordinación de las mujeres y evitan que las mujeres participen plenamente en la sociedad. Al igual que otras investigaciones (Amaral; Simões, 2021; Simões, 2021; Simões; Amaral; Santos, 2021), sitúa el abuso online hacia las mujeres en el *continuo* de la violencia contra las mujeres (Kelly, 1987), que va desde el comportamiento intimidatorio hasta amenazas mortales, y desde la violencia psicológica hasta la física y la sexual.

Empíricamente, este estudio se basa en entrevistas semiestructuradas con activistas, policías y agentes del orden público y diferentes proveedores del sector público y privado. Examinamos la naturaleza de la violencia online contra las mujeres, sus impactos durante la pandemia de Covid-19 percibidos por las personas y las respuestas sociales e institucionales identificadas como adecuadas para prevenirla y combatirla. Al analizar cómo los informantes clave explican la violencia online contra las mujeres y cómo lidiar con ella, se exploran más a fondo los retos de diseñar respuestas institucionales para evaluar los daños de la violencia facilitada por la tecnología y proporcionar soluciones para la conciencia de género.

## 2. Participación digital

Dado que las tecnologías digitales se han infiltrado en cada parte de nuestra vida (Castells, 1996), la necesidad de una investigación relevante sobre la participación digital resulta obligada. La idea de participación digital está ligada a la participación activa en la sociedad digital que utiliza las modernas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) como Internet. La no participación en el mundo digital puede conducir a la exclusión social; en cambio, tener acceso a Internet y motivación y habilidades para usarla puede generar sensación de inclusión social (Seifert; Rösse, 2019). La participación se deriva de la agenda cívica, que implica el compromiso cívico de los ciudadanos en temas de la vida pública y política (Dahlgren; Álvares, 2013). Dahlgren (2009) enfatiza que los medios impactan directamente la participación en la vida pública. Este autor considera que la idea de cultura cívica se ancla en la identidad cívica. Sin embargo, la participación es más que el acceso a los medios o la interacción (Carpentier, 2011; Dahlgren; Álvares, 2013).

Las mujeres con visibilidad pública son objetivos preferenciales de actitudes y comportamientos abusivos y misóginos

La definición de participación de Carpentier se refiere a modelos político-democráticos minimalistas y maximalistas. El autor argumenta que

“en tanto que la macroparticipación se relaciona con la participación en toda la polis, país o comunidad política imaginada, la microparticipación se refiere a las esferas de la escuela, la familia, el lugar de trabajo, la iglesia y la comunidad” (Carpentier, 2011, p. 17).

En consecuencia,

“no es lo mismo participación que acceso o interacción” (Carpentier, 2011, p. 27).

Además, **Carpentier** (2011) sostiene que si bien el acceso y la interacción son parte del proceso participativo, la participación implica tomar acción. En este sentido, la dimensión de participación es más profunda, implicando consecuencias directas y no un mero compromiso. En este sentido, las formas de participación nocivas pueden causar mayor sufrimiento que la mera interacción, aunque ambas pueden ser dañinas.

Este estudio aborda el problema de la violencia online como una gama de experiencias de victimización que cosifican la subordinación de las mujeres y evitan que las mujeres participen plenamente en la sociedad

A pesar de las notables características de Internet para promover la libertad de expresión y generar cambios significativos en el desarrollo político, social, económico y cultural, también tiene un alto potencial de abuso, como ocurre con cualquier innovación poderosa (**Dickerson**, 2009). Las personas utilizan cada vez más la tecnología para relacionarse con sus compañeros, amigos, parejas amorosas y familiares. A medida que las interacciones mediadas se integran más en la vida diaria, aumenta el potencial de herir o dañar emocionalmente a alguien. Hay nuevas prácticas en los medios digitales que dan lugar a múltiples formas de abuso y ofensas. Al mismo tiempo, el aumento de las oportunidades en los nuevos medios ha permitido que grupos e individuos extremistas amplifiquen sus mensajes discriminatorios, permitiéndoles protegerse detrás del anonimato (**Jakubowicz et al.**, 2017).

Además, el compromiso online es una consecuencia directa de diferentes patrones de comunicación que influyen en los individuos para tener comportamientos específicos relacionados con la participación (**Barnidge et al.**, 2014). Internet puede parecer privado, pero todo lo que se comparte puede volverse público rápidamente. Como resultado, en las últimas décadas han surgido numerosos tipos de abuso, desde el *cyberbullying* hasta el robo de identidad, desde el ciberacecho o el ciberacoso hasta las amenazas de violación y asesinato online. Al igual que con otras prácticas perjudiciales facilitadas por la tecnología, estos casos se consideran extensiones de los comportamientos en la vida real, en el sentido de que a menudo replican el sistema de interacciones cara a cara fuertemente diferenciado por género (**Ging; Siapera**, 2018). En particular, abarcan una amplia gama de formas de abuso, incluidos los insultos verbales, la incitación al odio sexista, el acoso sexual, el acecho, las amenazas, la intimidación y la invasión de la privacidad que no suelen estar dirigidos a las mujeres por sus acciones sino por su mera existencia como un miembro del grupo y lo que se percibe que simboliza este grupo (**Ging; Siapera**, 2019). Estos ataques tienen muchas formas. A menudo coinciden con el acoso dirigido a objetivos específicos. Aun así, con la misma frecuencia corresponden a actos de discriminación de género y antifeminismo.

### 3. Pandemia de Covid-19 y vulnerabilidades online

Durante la pandemia de Covid-19, cuando la mayor parte del mundo estaba aislada en casa, la gente apeló a las plataformas de redes sociales como *Facebook*, *Instagram* y *WhatsApp* para mantenerse en contacto. Internet se convirtió en un salvavidas que conectaba con personas queridas o simplemente con extraños y demostró ser superior a todos los demás medios. Los usuarios sintieron una sensación de inmediatez al comunicarse online. La gente usó varias aplicaciones que ayudaron a aliviar la falta de reuniones cara a cara hasta cierto punto: ejecutivos corporativos, familiares, socios y amigos se reunieron en *Zoom*, *Skype*, *WhatsApp*, *FaceTime* y otras aplicaciones similares.

Los bloqueos alteraron el mundo exterior de las interacciones sociales, las conferencias escolares y universitarias y el trabajo desde casa. Como resultado del aislamiento la actividad online de la mayoría de las personas aumentó drásticamente. Dado que las redes sociales se convirtieron en una forma principal de contacto durante los bloqueos inducidos por la pandemia, las personas compartieron activamente nuevos logros y expresaron sus pensamientos más abiertamente que antes (**Jain et al.**, 2020). El aumento de la exposición a las redes sociales, combinado con factores demográficos, afectó significativamente la salud mental de la gente, y muchos experimentaron depresión y ansiedad debido a la incertidumbre sobre los impactos de la pandemia (**Gao et al.**, 2020). Por lo tanto, aunque las personas estuvieron aisladas durante la pandemia, se volvieron más vulnerables al abuso online (**Robinson et al.**, 2020).

La evidencia sugiere que las actuales formas de acoso online difieren de las de antes de la Covid-19 (**Barlett et al.**, 2021). Al menos dos razones explican esta diferencia:

- la primera está relacionada con los niveles elevados de estrés y ansiedad (**Boals; Banks**, 2020);
- y la segunda: más acceso indica un peligro más grave.

Las personas pasan más tiempo online que antes, e investigaciones anteriores han demostrado que el uso de Internet está asociado con la aparición del ciberacoso (**Kowalski et al.**, 2014). Cuando las personas consumen más contenido en la Red y realizan la mayoría de sus interacciones sociales y profesionales a través de medios digitales, están más expuestas a comentarios de odio y acoso. Esto aumenta el riesgo de victimización online y las preocupaciones sobre la naturaleza, prevalencia e

La dimensión de participación es más profunda, implicando consecuencias directas y no un mero compromiso. En este sentido, las formas de participación nocivas pueden causar mayor sufrimiento que la mera interacción, aunque ambas pueden ser dañinas

impacto de los comportamientos dañinos. En Portugal, la *Línea Internet Segura* de la *Asociación Portuguesa de Atención a las Víctimas* recibió 1626 solicitudes de asistencia y denuncias sobre diferentes tipos de daños cibernéticos en 2021 y 1164 en 2020, en su mayoría de mujeres (APAV, 2020; 2021). En 2019 las denuncias habían sido 827, en su mayoría de hombres (APAV, 2019). Si bien estos números reflejan solo los casos informados, no los que realmente ocurrieron, ejemplifican los cambios previos y posteriores a la pandemia de Covid-19. Con base en esto, buscamos entender:

PI1: ¿Cómo perciben las personas la naturaleza, la prevalencia y los impactos de la violencia online durante la pandemia de Covid-19?

#### 4. Violencia online contra las mujeres

A pesar de la falta de datos, la *Comisión Europea* estima que una de cada diez mujeres ha sufrido violencia online desde los 15 años (EIGE, 2017). *Pew Research Center* muestra que el porcentaje de mujeres que informan haber sido acosadas sexualmente online ha aumentado desde 2017 (Vogels, 2021). Para las *Naciones Unidas* (ONU, 2021), la pandemia ha sido un catalizador de

“una epidemia mundial paralela de violencia contra las mujeres en todo el mundo”,

con un aumento significativo de la violencia doméstica, la trata, la explotación sexual y el abuso facilitado por la tecnología.

La proliferación de Internet ha exacerbado hace mucho tiempo los antiguos problemas a los que tienen que hacer frente las mujeres, en particular las que se encuentran en condiciones de mayor vulnerabilidad por no ajustarse a los patrones de identidad hegemónicos. Los comportamientos perniciosos facilitados por la tecnología dirigidos a las mujeres coexisten con la violencia tradicional cara a cara. Ambos comparten los entornos socioculturales en los que se arraiga históricamente la transversalidad de la subordinación de género (Shaw; 2014; Lewis; Rowe; Wiper, 2017). Las mujeres pueden enfrentarse a una serie de agresiones online, que van desde ofensas verbales e insinuaciones sexuales no deseadas hasta insultos sexistas y/o racistas y abusos frecuentes, dañinos, intimidatorios y, en ocasiones, potencialmente mortales, como sucede con la violencia en la vida real. Como se señaló anteriormente, el concepto de *continuo de violencia*, de Kelly (1987), permite percibir cómo ambos tipos de violencia no son el resultado de incidentes aislados, sino que reflejan patrones de relaciones de poder asimétricos. En efecto, las ideologías que sustentan el poder dominante y las relaciones desiguales de género y la discriminación sistémica que se da en el entorno digital deben ser vistas de forma interrelacionada con la vida real (Amaral; Simões, 2021).

Además, en ambas situaciones las violencias parecen compartir numerosas características. Lewis, Rowe y Wiper (2017) encontraron que la mayoría de las mujeres han sido objeto de varios tipos de abuso online, y más de la mitad informa que es una característica habitual de su vida en la Red. Los comportamientos nocivos son múltiples y variados, al igual que en el mundo real. Su estudio también muestra que la regularidad con la que ocurre el abuso es un sello distintivo de su impacto. En lugar de disminuir sus repercusiones, la frecuencia las exagera. Al igual que con la violencia física, el abuso online contra las mujeres infunde miedo y silencio, principalmente a través de la amenaza de violencia sexual y exclusión, desdén o descrédito. Como señalan otros autores (Sobieraj, 2017; Ging; Siapera, 2018; Ging; Siapera, 2019), al favorecer el escrutinio y la vigilancia del comportamiento de las mujeres, las prácticas nocivas online tienen efectos escalofrantes, silenciadores y de autocensura sobre la participación pública femenina, limitando las oportunidades personales y profesionales, tal como puede ocurrir como resultado de las formas tradicionales de violencia. Además, al igual que la violencia física contra las mujeres, los casos de abuso online pueden influir significativamente en la salud mental. Un estudio de Finkelhor (2020) muestra que el 32% de las víctimas reportan síntomas de estrés y el 38% experimenta malestar emocional. Además, limitan la expresión online de las mujeres y su participación pública al causar dolor emocional y miedo a la estigmatización.

Lo que distingue a la violencia online de los comportamientos lesivos tradicionales contra las mujeres es que es más probable que las víctimas se vean sujetas a eventos hostiles en múltiples y nuevos escenarios con una visibilidad pública infinita. Las posibilidades de las plataformas digitales, que incluyen, entre otras, la visibilidad y la capacidad de difusión del contenido, el anonimato/seudonimato de los usuarios y la multimodalidad de las configuraciones, permiten un entorno que difiere de la situación anterior a las redes sociales (Bangasser-Evans et al., 2017; Schrock, 2015). Las prácticas abusivas pueden transmitirse en una variedad de formatos, incluidos texto, imágenes y gifs (Keum; Miller, 2018) y permanecer en diferentes plataformas a lo largo del tiempo, lo que amplifica el daño a la víctima. Como sugiere Williams (2007, p. 103),

“la permanencia y la visibilidad de las narrativas violentas online dan longevidad al texto abusivo”.

De hecho, las huellas del abuso persisten en el ciberespacio, intensificando el sufrimiento de las víctimas (Henry; Powell, 2015).

“ A medida que las interacciones mediadas se integran más en la vida diaria, aumenta el potencial de herir o dañar emocionalmente a alguien. Hay nuevas prácticas en los medios digitales que dan lugar a múltiples formas de abuso y ofensas ”

“ La Comisión Europea estima que una de cada diez mujeres ha sufrido violencia online desde los 15 años ”

La tecnología ha permitido nuevas formas de victimización femenina y el surgimiento de redes basadas en una subcultura colectiva de dominación masculina que tiene como objetivo atacar y silenciar a las mujeres que se atreven a expresar sus opiniones sobre cuestiones de género y privilegio masculino instigando prácticas abusivas online (Simões; Amaral; Santos, 2021). En última instancia, la permanencia, la itinerancia y el anonimato se encuentran entre los desafíos más difíciles de manejar (Gagliardone et al., 2015, p. 13), y todos ellos se aplican a las conductas nocivas.

Al igual que con la violencia física, el abuso online contra las mujeres infunde miedo y silencio, principalmente a través de la amenaza de violencia sexual y exclusión, desdén o descrédito

A medida que la difusión de contenido abusivo en Internet se convierte en un motivo importante de preocupación, resurge el conflicto entre la libertad de expresión y el control del odio. Las sociedades todavía se esfuerzan por proteger la libertad de expresión y los grupos vulnerables de la discriminación y el abuso. Debido a que ambos se reconocen como derechos humanos fundamentales, los gobiernos se enfrentan a la difícil tarea de equilibrar la libertad de expresión con la protección frente a las consecuencias del odio (Foxman; Wolf, 2013). Si bien las prácticas de odio online no merecen la protección de la libertad de expresión (Citron; 2014; Citron; Norton, 2011), monitorear el comportamiento de las mujeres es un recordatorio de quién está a cargo y quién establece los parámetros dentro de los cuales las mujeres son libres de moverse (Megarry, 2014), mientras que la libertad de los hombres no tiene restricciones. Nuestro interés también está en construir sobre esta investigación. Por lo tanto:

PI2: ¿Qué respuestas sociales e institucionales se identifican como adecuadas para prevenir y combatir la violencia online contra las mujeres?

## 5. Método

La estrategia metodológica que adoptamos parte de una perspectiva fenomenológica feminista que considera la femineidad y su estructura social histórica (De-Beauvoir, 1949/2010; Stein, 1932/1996; Arendt, 1958/1973), su lugar de discurso (Spivak, 2003), incluyendo la idea de que lo personal es político (Hanisch, 1969). Este punto de vista fue cooptado por Fraser (2012), Butler (1988) y Young (2005) en múltiples dimensiones que plantean que el género no se enfoca exclusivamente en la biología. Articulamos este enfoque fenomenológico feminista con una nueva perspectiva materialista feminista que argumenta que la dinámica del compromiso de las personas con otras personas y objetos es profundamente productiva. Por lo tanto, cuando las personas usan tecnologías digitales, no solo consumen las ideologías dominantes, sino que también perciben, sienten y encarnan ensamblajes efectivos de materia, pensamiento y lenguaje (Barad, 2007; Bennett, 2004; Braidotti, 2002; Haraway, 1988; 1991; Lupton, 2019). La interconexión de estas perspectivas como punto de partida para analizar las percepciones de la violencia online contra las mujeres permite, creemos, una comprensión holística más amplia del fenómeno.

Desde octubre de 2020 hasta marzo de 2021, realizamos 16 entrevistas semiestructuradas con activistas portuguesas (8), agentes de la ley (4) y diferentes proveedores del sector de servicios públicos y privados, como sindicatos y centros de apoyo a las víctimas (5). Las entrevistas oscilaron entre 20 y 1h 30 minutos, durante las cuales se planteó una serie de preguntas abiertas sobre sus percepciones y experiencias con la violencia online en general y en particular con respecto a la violencia online contra las mujeres y cómo conciben formas adecuadas para hacer frente. Las entrevistas se grabaron y analizaron en busca de ideas recurrentes utilizando métodos cualitativos. Siguiendo las normas de ética institucional, no se utilizan los nombres de los participantes. Nuestro marco analítico fue el análisis temático crítico. Siguiendo la propuesta de Lawless y Chen (2019), el proceso analítico se desarrolló en dos fases. En primer lugar, se realizó una codificación de texto abierto con el apoyo del software *Maxqda* para "identificar, analizar y reportar patrones" en los datos (Braun; Clarke, 2006, p. 79); en segundo lugar, los patrones reconocidos se interconectaron con el contexto ideológico más amplio. Por lo tanto, buscamos tanto el significado manifiesto como interpretaciones críticas más profundas.

Los gobiernos se enfrentan a la difícil tarea de equilibrar la libertad de expresión con la protección frente a las consecuencias del odio

## 6. Resultados y discusión

Identificamos cuatro temas interconectados, como se muestra en la figura 1.

- (1) El contexto y la naturaleza de la violencia online,
- (2) sus consecuencias sociales,
- (3) el papel de las tecnologías digitales durante la pandemia y
- (4) las formas apropiadas de prevenir y combatir violencia online.

Los temas 1, 2 y 3 nos ayudaron a responder la PI1 y el tema 4, la PI2, como mostraremos a continuación.

### 6.1. Contexto y naturaleza de la violencia online

El primer tema que surgió en nuestros datos fue el *Contexto y naturaleza de la violencia online*. Agrupa asuntos e ideas discutidos intensamente sobre las modalidades de la violencia, su diferencia con sus equivalentes en la vida real, y

declaraciones sobre las víctimas y los perpetradores. En su mayoría, los entrevistados destacaron las nuevas modalidades de comportamiento agresivo favorecidas por las tecnologías digitales y los nuevos desafíos y riesgos que plantean. La violencia puede ocurrir en la sombra, pero también ocurre en plataformas populares de redes sociales como *Instagram* y *Facebook* y servicios de mensajería instantánea como *WhatsApp* y *Telegram*. La tecnología ha permitido nuevos tipos de prácticas nocivas y, en ocasiones, aumentar la intensidad y la gravedad de las existentes. Por ejemplo, en relación con el acoso, como explica el gerente de una ONG de apoyo a las víctimas:

“El hecho de que la persona esté permanentemente en contacto con el móvil empezó a generar otro tipo de violencia y control (...), y formas aún más agravadas de acoso a través del uso del móvil que antes no existían”.

Los entrevistados informaron de la prevalencia de una amplia gama de comportamientos delictivos facilitados por las nuevas tecnologías, a menudo vinculados y muy dinámicos, haciéndose eco de la bibliografía sobre el tema (Citron, 2014). Desde el acoso general y en el lugar de trabajo hasta el discurso de odio sexista, desde el robo de identidad hasta el doxing, desde el abuso a través de imágenes íntimas hasta la exhibición cibernética, la sextorsión, la manipulación de imágenes y la falsificación profunda, para varios informantes portugueses clave la violencia online se presenta de muchas formas y afecta a las mujeres de manera desproporcionada. Algunos reconocieron así la necesidad de ampliar el campo definitorio de la violencia contra la mujer.

Parte de los informantes reconoce que las víctimas consideran normales los hechos violentos que sufren. Algunos sostienen que las agresiones online ya se consideran más impactantes que las físicas.

“Esa presión psicológica, el control, los insultos, las humillaciones..., muchas de las mujeres ya identifican esto como una violencia que les deja más huellas que la violencia física, la cual es estanca en el tiempo” (Gerente de oficina de una ONG de apoyo a las víctimas).

La violencia online es transversal, llegando a mujeres de todas las edades y profesiones, al igual que sucede con la violencia en la vida real.

“Las mujeres son fuertemente bombardeadas con mensajes violentos”, según afirma una psicóloga del equipo de intervención social de una ONG. Los entrevistados también son más propensos a sostener que las víctimas que viven estas situaciones condicionan sus respuestas/reacciones por el miedo. Se dice que la inmediatez de lo digital y la facilidad de propagar la violencia en un continuo alientan el comportamiento del agresor pero no el de la víctima a quejarse. Algunos insistieron en que incluso desapareciendo del Internet, las mujeres nunca están seguras:

“Todos saben que si bloquean todas las posibilidades de comunicación, la violencia pasará del contexto online o remoto al contexto presencial. (...) La gran diferencia [en relación con la violencia presencial] es que nunca, nunca hay descanso” (Voluntaria en una ONG feminista).

A pesar de la ausencia de datos oficiales, existe una tendencia a reconocer que no hay un tipo único de delinuentes. Pueden ser hombres desconocidos con perfil visible o anónimo, actuando individualmente o en grupos organizados, al igual que hombres conocidos como amigos y compañeros íntimos. Algunos también destacan el papel de las mujeres y los perfiles femeninos integrados en colectivos y grupos organizados, cuya acción se reconoce ampliada por la sensación de anonimato e impunidad que ofrece Internet. Otros, en su mayoría agentes del orden público, destacaron que, a pesar de la diversidad, los agresores suelen ser hombres y, por lo general, parejas íntimas o excompañeros de equipo. Como comentó un asesor de la *Fiscalía General de la Nación*, aunque en principio los agresores son anónimos,

“al final se esclarece que son conocidos de la víctima”.

## 6.2. Consecuencias sociales de la violencia

Centrados en cómo la violencia online afecta a las víctimas, las comunidades locales y la sociedad en general, las *Consecuencias sociales de la violencia* también fueron un tema recurrente en las conversaciones. La mayoría de los intervinientes hablaron de los impactos, que incluyen la autocensura, la autodisciplina y el silenciamiento e incluso el abandono de las víctimas, aunque sea temporal, de las redes sociales donde se produjeron las experiencias de violencia. Como resultado las víctimas autolimitan su actuación en el entorno donde se produjeron las agresiones. Bloquear perfiles o abandonar una plataforma digital son, al final, formas de normalizar conductas nocivas que pue-

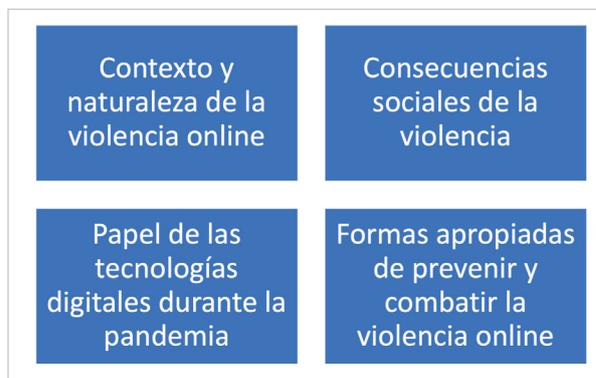


Figura 1. Temas interconectados en la violencia online

“ La inmediatez de lo digital y la facilidad de propagar la violencia en un continuo alientan el comportamiento del agresor pero no el de la víctima a quejarse ”

den cambiar vidas. Como señaló un inspector de policía de la *Unidad de Lucha contra los Delitos Cibernéticos y Delitos Tecnológicos*, ofreciendo un ejemplo del abuso a través de imágenes íntimas:

“Siempre funciona así. Algunos coleccionistas no tienen nada más que hacer que coleccionar esto. Y que cuando ven que se eliminó un contenido, lo difundirán en un grupo privado de *Telegram*, en un sitio web brasileño, en un sitio web estadounidense, en un sitio web alemán, donde sea. Estos son los lugares más habituales. ‘Prepárense porque esto puede continuar’”.

También destacaron y describieron como muy graves los impactos de la violencia producidos en la vida real. Incluyen estrés y ansiedad, aislamiento, sentimiento de inseguridad, pérdida de autoestima y automutilación. Toda la red de relaciones sociales de la víctima se ve afectada. Así, algunos destacaron que los impactos individuales y colectivos deben ser afrontados por los gobiernos, las instituciones sociales y los agentes privados.

“Algunas situaciones provocan el despido voluntario de la mujer que está siendo objeto de acoso online”, afirmó un líder sindical.

En última instancia, como dijeron los activistas:

“Comenzará a haber muchas personas con problemas de salud mental” (Responsable del *Centro de Atención a Víctimas*).

“Tiene un impacto principalmente en la salud mental y el bienestar emocional y psicológico de la comunidad” (Director ejecutivo de ONG por los derechos LGBT).

Algunos entrevistados también destacaron el impacto de la violencia online dirigida a las mujeres a un nivel ideológico más profundo. En su mayoría, creen que debemos esperar consecuencias negativas para el progreso logrado en las relaciones de género. La violencia online normalizada contra las mujeres “aumenta el prejuicio hacia ellas”, según afirman activistas feministas. Asimismo, en situaciones en las que ya existe violencia física o psicológica ejercida por un compañero íntimo,

“la red es un canal más para introducir una nueva dimensión de la violencia que tendrá un efecto más generalizado porque acaba afectando a la víctima dentro de la comunidad”,

destacó un miembro de una organización profesional.

### 6.3. Papel de las tecnologías digitales durante la pandemia

El tercer tema identificado fue el *Papel de las tecnologías digitales durante la pandemia*, que trata de observaciones sobre el uso de tecnologías digitales en el contexto de la pandemia y cómo se relacionan con individuos motivados que las usan para abusar y oprimir. En general, los participantes coincidieron en que la pandemia ha acelerado el fenómeno de digitalización de la sociedad al dar paso a la hiperconectividad y acentuar las relaciones de comunicación online. En general, identifican los beneficios de las tecnologías digitales ante el aislamiento creado por la pandemia de Covid-19, principalmente en la comunicación con familiares y amigos y en otras actividades de la vida diaria, como la educación a distancia y el trabajo. Los entrevistados también son unánimes cuando se refieren al papel de la tecnología en la configuración de los patrones de comisión de delitos y victimización. Como afirma un responsable de un centro de atención a víctimas, “las tecnologías interfieren en nuestra forma de pensar”.

Cuando la mayor parte del mundo estaba aislado en casa, la tecnología fue un aliado en la lucha contra la soledad pero, al mismo tiempo, ayudó a alimentar sentimientos de rabia, resentimiento o simple aburrimiento.

Algunos sostienen que, sin duda, hubo casos de provocadores que fueron incitados a llevar a cabo prácticas dañinas, sin saber que ello puede ser terrible y tener consecuencias a largo plazo. A veces, la gente “no tiene la idea exacta de la gravedad de lo que está haciendo. Pero lo está haciendo”, dijo un inspector de la *Unidad Policial de Lucha contra el Cibercrimen y el Crimen Tecnológico*. Además, como algunos destacaron, el aumento de la digitalización, como la propia pandemia, tomó por sorpresa a personas e instituciones. A medida que la tecnología incorporó relaciones sociales y políticas, a menudo aumentando la carga sobre los grupos vulnerables (Wajcman, 2006), las desigualdades sistémicas se replicaron “aunque no fuera intencionadamente”, explicó otro agente de la justicia portuguesa.

Los activistas enfatizaron que, a pesar de su papel esencial para conectar a las personas y facilitar acciones positivas y negativas, la tecnología está lejos de ser la raíz del problema.

“La tecnología es solo el medio de comunicación. El problema de la violencia es la inmadurez de las personas violentas que no pueden lidiar con la ira y otras emociones primarias, como la vergüenza”,

argumenta una psicóloga de un equipo de intervención social de una ONG. Las actitudes, creencias y valores que sustentan las relaciones de poder desequilibradas están avaladas por

“una cultura en la que el papel de la mujer como cuidadora y la cosificación sexual de la mujer, por ejemplo, es tolerada y apoyada tanto en la vida real como online”,

afirmó una activista de una ONG feminista. La pandemia pudo estar contribuyendo a abrumar a la mujer en el hogar, agregó.

Así, para la mayoría de las personas, las modalidades de violencia online son dinámicas y acompañan las transformaciones del entorno digital, integrando el continuo de violencia contra las mujeres que es inseparable del contexto del mundo real. La violencia se produce de forma indiscriminada en las plataformas digitales y muchas veces se normaliza e incluso se minimiza, a pesar de que provoca miedo, ansiedad y estrés y afecta a los ámbitos personal, social y profesional de las víctimas. Se reconoce a la pandemia como responsable del aumento de la violencia online al facilitar la digitalización y nuevas relaciones sociales y políticas, que pueden cosificar la subordinación social de las mujeres.

“ Varias limitaciones tecnológicas y sociales impiden medidas de protección efectivas para las víctimas y consecuencias punitivas para los perpetradores ”

#### 6.4. Formas apropiadas de prevenir y combatir la violencia online

El tema *Formas apropiadas de prevenir y combatir la violencia online* describe cómo los participantes entienden las formas de afrontar la violencia online contra las mujeres. En general, se dan cuenta de la existencia de varias limitaciones tecnológicas y sociales que impiden medidas de protección efectivas para las víctimas y consecuencias punitivas para los perpetradores.

La mayoría menciona una “brecha tecnológica” en el apoyo social y los procedimientos legales. Quienes brindan apoyo siempre están un paso atrás, afirmó la mayoría de los participantes. Como mencionó el titular de un organismo público:

“La sensación que tengo como usuario y observador es que esto es muy inmanejable”.

Los entrevistados coincidieron en que se hicieron esfuerzos a nivel nacional para acompañar los cambios tecnológicos. Aún así, persiste la falta de conocimiento para abordar las prácticas nocivas facilitadas por la tecnología en constante evolución:

“La mayoría de las instituciones sociales e incluso algunas que trabajan específicamente para proteger a las víctimas de la violencia, no están mínimamente preparadas para lidiar con la tecnología”. (Gerente de oficina en una ONG feminista)

“De hecho, todavía existe una gran falta de preparación entre los profesionales en estas materias”. (Presidente de una ONG de apoyo a los jóvenes)

Los participantes destacaron el desafío de reglamentar en esta área debido a la naturaleza en constante evolución de las posibilidades tecnológicas. Sin embargo, la mayoría de las personas manifestó que es urgente actualizar el marco legal de acuerdo con los nuevos tipos de prácticas dañinas y la visibilidad que tienen. Esto significa crear tipos legales específicos con órdenes de acción más específicas. Además, mientras la tecnología permite acciones rápidas, el sistema de justicia funciona lentamente. Por eso, la mayoría de las veces,

“la víctima termina sin sentirse segura de acudir a las instituciones judiciales para buscar ayuda”, argumentó un asesor de la ONG de atención a las víctimas.

Informar no significa que los delincuentes sean castigados, como notaron algunos participantes. A menudo no se identifican y las víctimas pueden estar en mayor riesgo después del informe, especialmente si el agresor no es un extraño. Sin embargo, la denuncia de los casos por parte de las víctimas es la única respuesta que pueden dar al abuso online.

“Si sucede, busca ayuda lo antes posible para tratar de minimizar el daño”, dijo un activista de una ONG de apoyo a las víctimas.

“Lo primero es denunciar”, reclama una voluntaria de una ONG feminista.

“Siempre alentamos a las víctimas a denunciar, pero también les explicamos que es un proceso difícil que a menudo no lleva a ninguna parte, especialmente si se trata de discurso de odio”, dijo un activista de una ONG por los derechos LGBT.

Los casos reportados aún son poco expresivos (APAV, 2019; 2020; 2021). La falta de conocimiento de los derechos influye mucho en las reacciones de las víctimas:

“La gente no sabe a quién acudir, qué hacer o qué derechos tiene. Por lo tanto, esta área también necesita una gran inversión a varios niveles” (Presidente de ONG de apoyo a los jóvenes).

Los entrevistados argumentaron principalmente que las medidas de prevención son más difíciles pero prometen ser efectivas. Implican educación e información centradas en la alfabetización digital para garantizar los derechos de las personas en entornos digitales. Conocer las ventajas, desventajas y peligros de las plataformas que utilizamos es la mejor manera de prevenir la violencia online, destacaron algunos participantes. Algunos también mencionaron la necesidad de crear conciencia sobre las desigualdades de género y que las acciones online pueden reforzar los estereotipos. Como afirmó un activista:

“ Informar no significa que los delincuentes sean castigados. A menudo no se identifican y las víctimas pueden estar en mayor riesgo después del informe, especialmente si el agresor no es un extraño ”

“Realmente enseñar a los más jóvenes. Se les debe enseñar a tener cuidado con los problemas de privacidad y a comprender el impacto que tienen algunas de nuestras acciones online, ya sea en términos de violencia o acoso” (Gerente de oficina de una ONG de apoyo a las víctimas).

Algunos entrevistados también sugirieron la existencia de tensiones en la negociación del papel de la tecnología digital en el apoyo social y los procedimientos legales. Si bien la tecnología puede ser un aliado, por ejemplo, al permitir la creación de sitios donde las víctimas y los transeúntes pueden denunciar comportamientos dañinos a las autoridades, parece que esto aún no es una práctica habitual. Como sostuvo un dirigente sindical, ni siquiera las plataformas creadas por la Administración Pública para las denuncias de los trabajadores públicos funcionaron “más que de vez en cuando”.

Algunos coincidieron en que la tecnología también puede ayudar a combatir la violencia online a través de mecanismos para detectar y denunciar el abuso. Otros se refirieron a la disposición de la mayoría de las plataformas para colaborar en esto, pero advirtieron que sus esfuerzos son insuficientes. Los algoritmos tienen limitaciones porque son ciegos a las cuestiones de género y no hay consecuencias para los abusadores. Como dijo un entrevistado:

“Tal vez a nivel de *Facebook*, si una persona es constantemente objeto de denuncias, tal vez haya que echarla de esa red social, porque no tiene comportamientos adecuados” (Miembro de la *Organización de Mujeres Abogadas*).

Por lo tanto, algunos afirmaron que las plataformas deben rendir cuentas. Como sostuvo un *Fiscal General de la República*, “las plataformas mismas pueden hacer el control, pero no hay forma de imponer el control a las plataformas”.

En general, las formas adecuadas de prevenir y combatir la violencia online requieren cambios en muchas dimensiones. Los participantes señalaron que las instituciones necesitan conocimientos especializados en las nuevas dinámicas de violencia facilitada por la tecnología contra las mujeres y la urgencia de cambiar la ley y los procedimientos legales para acompañar estas dinámicas. Algunos también hablaron sobre el papel de la alfabetización digital y la conciencia de género en la prevención de prácticas nocivas. Otros hablaron del potencial no explotado de la tecnología para combatir el daño que se practica a través de ella, incluso en relación con la subordinación de estatus.

## 7. Conclusión

Este documento ha examinado las percepciones de unos entrevistados portugueses sobre la naturaleza, la prevalencia y los impactos de los comportamientos dañinos online dirigidos a las mujeres y las respuestas sociales e institucionales apropiadas para abordarlos. Un enfoque cualitativo ayudó a comprender este tema entre importantes informantes clave. La pandemia de Covid-19 es vista como responsable del aumento en la intensidad de la violencia online y de la reproducción de relaciones sociales y políticas que pueden conducir a la subordinación de estatus. Además, mientras las instituciones luchaban por ponerse al día sobre los abusos facilitados por la tecnología, algunos usuarios tomaron como normales los comportamientos delictivos y el contexto ideológico al que están conectados tales comportamientos. Al mismo tiempo, a pesar de su potencial para facilitar y detener el abuso, la tecnología ha sido poco explorada en este dominio. Promover la alfabetización digital, cambiar la ley y otros marcos regulatorios y aprovechar las posibilidades tecnológicas se consideran formas adecuadas de abordar el problema. Sin embargo, diseñar respuestas institucionales que hagan frente a los daños de la violencia de género facilitada por la tecnología sigue siendo un desafío. Estas percepciones dan como resultado que los organismos públicos, las plataformas digitales y otros actores privados deben prestar mayor atención a la conciencia de género y al uso de la tecnología como instrumento de cambio sistémico.

## 8. Referencias

**Amaral, Inês; Simões, Rita-Basilio** (2021). “Violence, misogyny, and racism: young adults’ perceptions of online hate speech”. In: Sierra Sánchez, Javier; Barrientos-Báez, Almudena (coords.). *Cosmovisión de la comunicación en redes sociales en la era postdigital*, pp. 869-881. Madrid: McGraw-Hill. ISBN: 978 84 48625832

APAV (2019). *Estatísticas APAV Linha internet segura 2019*.  
[https://apav.pt/apav\\_v3/images/pdf/Estatisticas\\_Linha\\_Internet\\_Segura\\_2019.pdf](https://apav.pt/apav_v3/images/pdf/Estatisticas_Linha_Internet_Segura_2019.pdf)

APAV (2020). *Estatísticas APAV Linha internet segura 2020*.  
[https://apav.pt/apav\\_v3/images/pdf/Estatisticas\\_LIS\\_2020.pdf](https://apav.pt/apav_v3/images/pdf/Estatisticas_LIS_2020.pdf)

APAV (2021). *Estatísticas APAV Linha internet segura 2021*.  
[https://apav.pt/apav\\_v3/images/pdf/Estatisticas\\_APAV\\_LinhaInternetSegura\\_2021.pdf](https://apav.pt/apav_v3/images/pdf/Estatisticas_APAV_LinhaInternetSegura_2021.pdf)

**Arendt, Hannah** (1973 [1958]). *The human condition*. Chicago: University of Chicago Press. ISBN: 978 0 0226925988

**Banet-Weiser, Sarah** (2015). “‘Confidence you can carry!’: girls in crisis and the market for girls’ empowerment organisations”. *Continuum*, v. 29, n. 2, pp. 182-193.  
<https://doi.org/10.1080/10304312.2015.1022938>

**Bangasser-Evans, Sandra; Pearce, Katy; Vitak, Jessica; Treem, Jeffrey** (2017). “The affordances test: a conceptual model for understanding affordances in communication research”. *Journal of computer-mediated communication*, v. 22, n. 1, pp. 35-52.  
<https://doi.org/10.1111/jcc4.12180>

- Barad, Karen** (2007). *Meeting the universe halfway: quantum physics and the entanglement of matter and meaning*. Durham, NC: Duke University Press. ISBN: 978 0 8223 8812 8  
<https://doi.org/10.1215/9780822388128>
- Barlett, Christopher P.; Simmers, Matthew M.; Roth, Brendan; Gentile, Douglas** (2021). "Comparing cyberbullying prevalence and process before and during the Covid-19 pandemic". *The journal of social psychology*, v. 161, n. 4.  
<https://doi.org/10.1080/00224545.2021.1918619>
- Barnidge, Matthew; Macafee, Timothy; Álvarez, Germán; Rojas, Hernando** (2014). "Citizenship and political participation in Colombia: how orientations toward citizenship associate with political and civic behaviors". *International journal of communication*, v. 20, pp. 1831-1850.  
<https://doi.org/1932-8036/20140005>
- Ben-David, Anat; Matamoros-Fernández, Ariadna** (2016). "Hate speech and covert discrimination on social media: monitoring the Facebook pages of extreme-right political parties in Spain". *International journal of communication*, v. 10, pp. 1167-1193.  
<https://doi.org/1932-8036/20160005>
- Bennett, Jane** (2004). "The force of things: steps toward an ecology of matter". *Political theory*, v. 32, n. 3, pp. 347-372.  
<https://doi.org/10.1177/0090591703260853>
- Boals, Adrien; Banks, Jonathan B.** (2020). "Stress and cognitive functioning during a pandemic: thoughts from stress researchers". *Psychological trauma: theory, research, practice, and policy*, v. 12, n. S1, pp. 255-S257.  
<https://doi.org/10.1037/tra0000716>
- Braidotti, Rosi** (2002). *Metamorphoses: towards a materialist theory of becoming*. Cambridge: Polity Press. ISBN: 978 0 7456 2576 8
- Brandt, Jenn; Kizer, Sam** (2015). "From street to tweet". In: Trier-Bieniek, Adrienne (ed.). *Feminist theory and pop culture*. Rotterdam: Sense Publishers, pp. 115-127. ISBN: 978 94 6300 058 8
- Braun, Virginia; Clarke, Victoria** (2006). "Using thematic analysis in psychology". *Qualitative research in psychology*, v. 3, n. 2, pp. 77-101.  
<https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Butler, Judith** (1988). "Performative acts and gender constitution: an essay in phenomenology and feminist theory". *Theatre journal*, v. 40, n. 4, pp. 519-531.
- Carpentier, Nico** (2011). "The concept of participation. If they have access and interact, do they really participate?". *CM komunikacija i mediji*, v. 6, n. 21, pp. 13-36.
- Castells, Manuel** (1996). *The information age: economy, society, and culture*. Oxford: Blackwell. ISBN: 978 0 631215943
- Citron, Danielle-Keats** (2014). *Hate crimes in cyberspace*. Harvard: Harvard University Press. ISBN: 978 0 674735613
- Citron, Danielle-Keats; Norton, Helen** (2011). "Intermediaries and hate speech: fostering digital citizenship for our information age". *Boston university law review*, v. 91, n. 4, pp. 1435-1484.
- Dahlgren, Peter** (2009). *Media and political engagement*. Cambridge: Cambridge University Press. ISBN: 978 0 521527897
- Dahlgren, Peter; Álvares, Cláudia** (2013). "Political participation in an age of mediatisation: towards a new research agenda". *Javnost-the public*, v. 20, n. 2, pp. 47-65.  
<https://doi.org/10.1080/13183222.2013.11009114>
- De-Beauvoir, Simone** (1949/2010). *The second sex*. New York: Knopf. ISBN: 978 0 307277787
- Dickerson, Nicholas P.** (2000). "What makes the internet so special - and why, where, how, and by whom should its content be regulated". *Houston law review*, v. 46, n. 1, pp. 61-102.
- Duggan, M.** (2014). *Online harassment*. Pew Research center: Internet, science & tech.  
<http://www.pewinternet.org/2014/10/22/online-harassment>
- EIGE** (2017). *Cyber violence against women and girls*.  
<https://eige.europa.eu/publications/cyber-violence-against-women-and-girls>
- Finkelhor, David** (2020). "Trends in adverse childhood experiences (ACEs) in the United States". *Child abuse & neglect*, v. 108, 104641.  
<https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2020.104641>
- FRA** (2014). *Violence against women: an EU-wide survey*.  
[https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra\\_uploads/fra-2014-vaw-survey-main-results-apr14\\_en.pdf](https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/fra-2014-vaw-survey-main-results-apr14_en.pdf)

- Fraser, Nancy** (2012). "Tales from the trenches: on women philosophers, feminist philosophy, and the society for phenomenology and existential philosophy". *The Journal of speculative philosophy*, v. 26, n. 2, pp. 175-184.  
<https://doi.org/10.5325/jspecphil.26.2.0175>
- Free, Diana; Palmer, Jackeline; Minchala, Diana; Levy, Karen; Ristenpart, Thomas; Dell, Nicola** (2017). "Digital technologies and intimate partner violence: a qualitative analysis with multiple stakeholders". *Procs. ACM human-computer interaction*. 1, CSCW, Article 46 (November 2017), 22 pages.  
<https://doi.org/10.1145/3134681>
- Gagliardone, Iginio; Gal, Danit; Alves, Thiago; Martínez, Gabriela** (2015). *Countering online hate speech*. Unesco Publishing. ISBN: 978 92 31001055
- Gao, Junling; Zheng, Pinpin; Jia, Yingnan; Chen, Hao; Mao, Yimeng; Chen, Suhong; Wang, Yi; Fu, Hua; Dai, Junming** (2020). "Mental health problems and social media exposure during Covid-19 outbreak". *PLoS one*, v. 15, n. 4, e0231924.  
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0231924>
- Ging, Debbie; Siapera, Eugenia** (2018). "Special issue on online misogyny". *Feminist media studies*, v. 18, n. 4, pp. 515-524.  
<https://doi.org/10.1080/14680777.2018.1447345>
- Ging, Debbie; Siapera, Eugenia** (2019). *Gender hate online: understanding the new anti-feminism*. Cham: Palgrave Macmillan. ISBN: 978 3 319962269
- Hanisch, Carol** (1969). "The personal is political". In: B. A. Crow (ed.). *Radical feminism: a documentary reader*, pp. 113-116. New York and London: New York University Press. ISBN: 0814715540
- Haraway, Donna** (1988). "Situated knowledges: the science question in feminism and the privilege of partial perspective". *Feminist studies*, v. 14, n. 3, pp. 575-99.  
<https://doi.org/10.2307/3178066>
- Haraway, Donna** (1991). *Simians, cyborgs, and women: the reinvention of nature*. New York: Routledge. ISBN: 978 0 203873106  
<https://doi.org/10.4324/9780203873106>
- Henry, Nicola; Flynn, Asher; Powell, Anastasia** (2018). "Policing image-based sexual abuse: stakeholder perspectives". *Police practice and research*, v. 19, n. 6, pp. 565-581.  
<https://doi.org/10.1080/15614263.2018.1507892>
- Henry, Nicola; Powell, Anastasia** (2015). "Embodied harms: gender, shame, and technology-facilitated sexual violence". *Violence against women*, v. 21, n. 6, pp. 758-779.  
<https://doi.org/10.1177/1077801215576581>
- Jakubowicz, Andrew; Dunn, Kevin; Mason, Gail; Paradies, Yin; Bliuc, Ana-Maria; Bahfen, Nasya; Oboler, Andre; Atie, Rosalie; Connelly, Karen** (2017). *Cyber racism and community resilience*. Cham: Palgrave Macmillan. ISBN: 978 3 319643878  
<https://doi.org/10.1007/978-3-319-64388-5>
- Keller, Jessalynn; Mendes, Kaitlynn; Ringrose, Jessica** (2016). "Speaking 'unspeakable things': 'documenting digital feminist responses to rape culture'". *Journal of gender studies*, v. 27, n. 1.  
<https://doi.org/10.1080/09589236.2016.1211511>
- Kelly, Liz** (1987). "The continuum of sexual violence". In: Maynard, Mary; Hanmer, Jane (eds.). *Women, violence and social control*, pp. 46-60. Houndmills, Basingstoke, Hampshire, London: MacMillan Press. ISBN: 978 0 333417911  
<https://doi.org/10.1007/978-1-349-18592-4>
- Keum, Brian-TaeHyuk; Miller, Matthew J.** (2018). "Racism on the Internet: conceptualisation and recommendations for research". *Psychology of violence*, v. 8, n. 6, pp.782-791.  
<https://doi.org/10.1037/vio0000201>
- Kowalski, Robin M.; Giumetti, Gary W.; Schroeder, Amber N.; Lattanner, Micah R.** (2014). "Bullying in the digital age: a critical review and meta-analysis of cyberbullying research among youth". *Psychological bulletin*, v. 140, n. 4, pp.1073-1137.
- Lawless, Brandi; Chen, Yea-Wen** (2019). "Developing a method of critical thematic analysis for qualitative communication inquiry". *Howard journal of communications*, v. 30, n. 1, pp. 92-106.  
<https://doi.org/10.1080/10646175.2018.1439423>
- Lewis, Ruth; Rowe, Michael; Wiper, Clare** (2017). "Online abuse of feminists as an emerging form of violence against women and girls". *British journal of criminology*, v. 57, n. 6, pp. 1462-1481.  
<https://doi.org/10.1093/bjc/azw073>
- Lupton, Deborah** (2019). "Toward a more-than-human analysis of digital health: inspirations from feminist new materialism". *Qualitative health research*, v. 29, n. 14, pp. 1998-2009.  
<https://doi.org/10.1177/1049732319833368>

- Megarry, Jessica** (2014). "Online incivility or sexual harassment? Conceptualising women's experiences in the digital age". *Women's studies international forum*, v. 47, pp. 46-55.  
<https://doi.org/10.1016/j.wsif.2014.07.012>
- Muttaqin, M. Zaenul; Ambarwati, Ninik-Tri** (2020). "Cyberbullying and woman oppression". In: *6<sup>th</sup> International conference on social and political sciences (Icosaps 2020)*. Atlantis Press, pp. 545-553.
- Nguyen, Minh-Hao; Hargittai, Eszter; Marler, Will** (2021). "Digital inequality in communication during a time of physical distancing: the case of Covid-19". *Computers in human behavior*, v. 120, 106717.  
<https://doi.org/10.1016/j.chb.2021.106717>
- Núñez-Puente, Sonia; D'Antonio-Maceiras, Sergio; Fernández-Romero, Diana** (2019). "Twitter activism and ethical witnessing: possibilities and challenges of feminist politics against gender-based violence". *Social science computer review*, v. 39, n.2, pp. 295-311.  
<https://doi.org/10.1177/0894439319864898>
- ONU (2021). *Um modelo global para combater a violência contra mulheres*.  
<https://news.un.org/pt/story/2021/06/1755022>
- Papacharissi, Zizi** (2004). "Democracy online: civility, politeness, and the democratic potential of online political discussion groups". *New media & society*, v. 6, n. 2, pp. 259-283.  
<https://doi.org/10.1177/1461444804041444>
- Robinson, Laura; Schulz, Jeremy; Khilnani, Aneka; Ono, Hiroshi; Cotten, Sheila; McClain, Noah; Levine, Lloyd; Chen, Wenhong; Huang, Gejun; Casilli, Antonio; Tubaro, Paola; Dodel, Matías; Quan-Haase, Anabel; Ruiu, Maria-Laura; Ragnedda, Massimo; Aikat, Deb; Tolentino, Natalia** (2020). "Digital inequalities in time of pandemic: Covid-19 exposure risk profiles and new forms of vulnerability". *First monday*, v. 25, n. 7.  
<https://doi.org/10.5210/fm.v25i7.10845>
- Schrock, Andrew-Richard** (2015). "Communicative affordances of mobile media: portability, availability, locatability, and multimodality". *International journal of communication*, v. 9, pp.1229-1246.  
<https://doi.org/1932-8036/20150005>
- Seifert, Alexander; Rössel, Jörg** (2019). "Digital participation". In: Gu, Danan; Dupre, Matthew E. (eds.). *Encyclopedia of gerontology and population aging*. Cham: Springer International Publishing, pp. 1446-1450. ISBN: 978 3 030220082
- Shaw, Adrienne** (2014). "The internet is full of jerks, because the world is full of jerks: what feminist theory teaches us about the internet". *Communication and critical/cultural studies*, v. 11, n. 3, pp. 273-277.  
<https://doi.org/10.1080/14791420.2014.926245>
- Simões, Rita-Basílio** (2021). "Do trauma pessoal ao silenciamento público: implicações do assédio a mulheres jornalistas nos comentários online". In: Correia, João-Carlos; Amaral, Inês (eds.). *Inovação e crise no jornalismo: temas emergentes de pesquisa*. Covilhã: Labcom, pp. 216-234.
- Simões, Rita-Basílio; Amaral, Inês; Santos, Sofia-José** (2021). "The new feminist frontier on community-based learning: popular feminism, online misogyny, and toxic masculinities". *European journalism for research on the education and learning of adults*, v. 12, n. 2, pp. 165-177.  
<http://doi.org/10.3384/rela.2000-7426.3359>
- Sobieraj, Sarah** (2017). "Bitch, slut, skank, cunt: patterned resistance to women's visibility in digital publics". *Information, communication & society*, v. 21, n. 11, pp. 1700-1714.  
<https://doi.org/10.1080/1369118X.2017.1348535>
- Spivak, Gayatri-Chakravorty** (2003). "Can the subaltern speak?". *Die philosophin*, v. 14, n. 27, pp. 42-58.
- Stein, Edith** (1996). *Essays on woman: the collected works of Edith Stein*, v. 2. Washington: ICS publications. ISBN: 978 0 935216592
- Vogels, Emily** (2021). *The state of online harassment*. Pew Research Center.  
<https://www.pewresearch.org/internet/2021/01/13/the-state-of-online-harassment>
- Wajcman, Judy** (2006). "Technocapitalism meets technofeminism: women and technology in a wireless world". *Labour & industry: a journal of the social and economic relations of work*, v. 16, n. 3, pp. 7-20.  
<https://doi.org/10.1080/10301763.2006.10669327>
- Williams, Matthew** (2007). *Virtually criminal: crime, deviance and regulation online*. London, New York: Routledge. ISBN: 978 0 415364058
- Young, Iris-Marion** (2005). *On female body experience: 'throwing like a girl' and other essays*. Oxford: Oxford University Press. ISBN: 0 19 516192 0

la violencia online contra las mujeres durante la pandemia de Covid-19. Empíricamente, se basa en entrevistas semiestructuradas con activistas portuguesas, policías y agentes encargados de hacer cumplir la ley y diferentes proveedores del sector de servicios públicos y privados para explorar perspectivas sobre la prevención, la vigilancia y la gestión de la violencia en internet. Los hallazgos exponen varios desafíos sociotécnicos que impiden medidas de protección efectivas para las mujeres agredidas y consecuencias punitivas para los perpetradores. También sugieren tensiones en la negociación del papel de la tecnología digital en el apoyo social y los procedimientos legales.

### Palabras clave

Violencia online; Mujeres; Pandemias; Covid-19; Abuso digital; Acoso; Prácticas nocivas; Participación digital; Discurso de odio; Respuestas institucionales; Procedimientos legales; Redes sociales; Medios sociales; Internet.

### Abstract

As the Covid-19 pandemic intensified the digitisation of everyday lives and violent behaviours on many mainstream platforms, online violence against women raised renewed concerns. Across the literature, there has been an emphasis on survivors' experiences and actions to cope with technology-facilitated abuse. Still, little is known about how people perceive the nature, the prevalence, and the impacts of harmful online behaviours and the appropriate social and institutional responses to tackle them. This article aims to help fill this gap. It presents a qualitative study on stakeholders' perceptions conducted under the frame of a broader project which addresses the prevalence, nature and impact of online violence against women during the Covid-19 pandemic. Empirically, it draws on semi-structured interviews with Portuguese activists, police and law enforcement agents and different public and private service sector providers to explore perspectives on preventing, policing and coping with online violence. The findings expose several socio-technical challenges that prevent effective protection measures for victims and punitive consequences for perpetrators. They also suggest tensions in negotiating digital technology's role in social support and legal procedures.

### Keywords

Online violence; Women; Pandemics; Covid-19; Digital abuse; Harassment; Harmful practices; Digital participation; Hate speech; Institutional responses; Legal procedures; Social networks; Social media; Internet.

#### Financiación

Esta investigación ha contado con el apoyo financiero de fondos nacionales portugueses recibidos a través de la *Fundação para a Ciência e a Tecnologia (FCT)* en el marco del proyecto "Violencia online contra las mujeres: prevenir y combatir la misoginia y la violencia en un contexto digital desde la experiencia de la pandemia de Covid-19" (Referencia Investigación de género 4 Covid-19-058).

## 1. Introducción

Las tecnologías digitales ofrecen oportunidades sin precedentes para hacer frente a la subordinación de las mujeres, dado su potencial para ser intrínsecamente democráticas (Papacharissi, 2004) y participativas (Dahlgren, 2009). A través de plataformas digitales, individuos y organizaciones abordan experiencias relacionadas con el sexismo, la misoginia y la violencia, luchan contra la injusticia de género y los diferentes ejes de diferenciación social con los que influye el género, y proponen nuevas formas de participación política (Keller; Mendes; Ringrose, 2016; Núñez-Puente; D'Antonio-Maceiras; Fernández-Romero, 2019). Sin embargo, las tecnologías digitales también plantean nuevos desafíos para la seguridad de las mujeres y las campañas sobre cuestiones feministas al favorecer contextos para que se produzca violencia de género online y ayudar a crear entornos inseguros para las mujeres (Citron, 2014; Megarry, 2014; Brandt; Kizer, 2015; Henry; Powell, 2015; Ging; Siapera, 2018; Ging; Siapera, 2019).

La evidencia de mujeres comunes que experimentan violencia online de manera rutinaria ha planteado nuevas preocupaciones sobre la participación de las mujeres en el entorno digital y la esfera pública en general. La investigación sugiere que las mujeres son más propensas que los hombres a experimentar acoso sexual y acecho, y a sufrir consecuencias muchas veces devastadoras después de tal abuso (FRA, 2014; Dugan, 2014; EIGE, 2017). Las mujeres jóvenes, en particular, experimentan de manera desproporcionada tipos severos de acoso online, incluso de naturaleza sexual. Estos delitos abarcan los rincones oscuros de Internet y las redes sociales más populares (Muttaqin; Ambarwati, 2020). La evidencia también muestra que la retórica misógina y las amenazas de violencia sexual ocurren con frecuencia cuando las mujeres se involucran en cuestiones y luchas feministas (Banet-Weiser, 2015; Ben-David; Matamoros-Fernández, 2016). Las mujeres con visibilidad pública son objetivos preferenciales de actitudes y comportamientos abusivos y misóginos (Lewis; Rowe; Wiper, 2017). La interacción mutua entre la misoginia y el antifeminismo suele ser la base estructural del abuso de género (Ging; Siapera, 2019). Por lo tanto, además de ayudar a superar la discriminación de género sistémica, el entorno digital también apoya for-

Las tecnologías digitales ofrecen oportunidades sin precedentes para hacer frente a la subordinación de las mujeres, dado su potencial para ser intrínsecamente democráticas y participativas

mas de subordinación de estatus específicas de género. Como señaló Wajcman,

“si bien las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) pueden ser constitutivas de nuevas dinámicas de género, también pueden derivar y reflejar patrones más antiguos de desigualdad de género” (Wajcman, 2006, p. 8).

Las tecnologías digitales también plantean nuevos desafíos para la seguridad de las mujeres al favorecer contextos para que se produzca violencia de género online y ayudar a crear entornos inseguros para las mujeres

Dado que la pandemia de Covid-19 obligó a la sociedad a remodelar las actividades diarias para superar los confinamientos, era probable que las comunidades ya vulnerables fueran las menos preparadas para lidiar con la hiperconexión (Nguyen; Hargittai; Marler, 2021). Las desigualdades digitales también han dado forma a la sociabilidad online. La dinámica de poder y resistencia con respecto a las prácticas de abuso online cada vez mayores, ha atraído una mayor atención. Si bien la violencia general, como el ciberacoso, ganó gran prominencia en el entorno académico (Chevis; Payne, 2021), el abuso online contra las mujeres ha ocupado importantes agendas institucionales, desde la *Comisión Europea* hasta las *Naciones Unidas*.

Los estudios previos al período de la Covid se centraron ampliamente en las experiencias y acciones para hacer frente a la violencia online contra las mujeres. Sin embargo, con algunas excepciones (p. ej., Henry; Flynn; Powell, 2018; Free et al., 2017), se ha prestado poca atención a cómo las partes interesadas clave conciben esos comportamientos de género dañinos. Poco se sabe sobre la percepción de las medidas más apropiadas para proteger a las víctimas, ayudar a los sobrevivientes y enjuiciar a los agresores. Además, mientras la creciente difusión de las tecnologías digitales intensificó los desafíos relacionados con la violencia hacia las mujeres en todas las naciones, se deben considerar las especificidades locales, como la legislación nacional y sus patrones de regulación.

Este artículo presenta los resultados de un estudio cualitativo que examina las percepciones de la población portuguesa sobre la violencia contra las mujeres en Internet. Es parte de un proyecto más amplio que aborda la violencia online contra las mujeres durante la pandemia de Covid-19 en Portugal. Al reconocer el papel de las plataformas digitales como facilitadoras del discurso misógino y los comportamientos violentos, este proyecto utiliza un nuevo enfoque feminista combinado con fenomenología feminista para analizar datos cualitativos. En particular, aborda el problema de la violencia online como una gama de experiencias de victimización que cosifican la subordinación de las mujeres y evitan que las mujeres participen plenamente en la sociedad. Al igual que otras investigaciones (Amaral; Simões, 2021; Simões, 2021; Simões; Amaral; Santos, 2021), sitúa el abuso online hacia las mujeres en el *continuo* de la violencia contra las mujeres (Kelly, 1987), que va desde el comportamiento intimidatorio hasta amenazas mortales, y desde la violencia psicológica hasta la física y la sexual.

Empíricamente, este estudio se basa en entrevistas semiestructuradas con activistas, policías y agentes del orden público y diferentes proveedores del sector público y privado. Examinamos la naturaleza de la violencia online contra las mujeres, sus impactos durante la pandemia de Covid-19 percibidos por las personas y las respuestas sociales e institucionales identificadas como adecuadas para prevenirla y combatirla. Al analizar cómo los informantes clave explican la violencia online contra las mujeres y cómo lidiar con ella, se exploran más a fondo los retos de diseñar respuestas institucionales para evaluar los daños de la violencia facilitada por la tecnología y proporcionar soluciones para la conciencia de género.

## 2. Participación digital

Dado que las tecnologías digitales se han infiltrado en cada parte de nuestra vida (Castells, 1996), la necesidad de una investigación relevante sobre la participación digital resulta obligada. La idea de participación digital está ligada a la participación activa en la sociedad digital que utiliza las modernas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) como Internet. La no participación en el mundo digital puede conducir a la exclusión social; en cambio, tener acceso a Internet y motivación y habilidades para usarla puede generar sensación de inclusión social (Seifert; Rösse, 2019). La participación se deriva de la agenda cívica, que implica el compromiso cívico de los ciudadanos en temas de la vida pública y política (Dahlgren; Álvares, 2013). Dahlgren (2009) enfatiza que los medios impactan directamente la participación en la vida pública. Este autor considera que la idea de cultura cívica se ancla en la identidad cívica. Sin embargo, la participación es más que el acceso a los medios o la interacción (Carpentier, 2011; Dahlgren; Álvares, 2013).

Las mujeres con visibilidad pública son objetivos preferenciales de actitudes y comportamientos abusivos y misóginos

La definición de participación de Carpentier se refiere a modelos político-democráticos minimalistas y maximalistas. El autor argumenta que

“en tanto que la macroparticipación se relaciona con la participación en toda la polis, país o comunidad política imaginada, la microparticipación se refiere a las esferas de la escuela, la familia, el lugar de trabajo, la iglesia y la comunidad” (Carpentier, 2011, p. 17).

En consecuencia,

“no es lo mismo participación que acceso o interacción” (Carpentier, 2011, p. 27).

Además, **Carpentier** (2011) sostiene que si bien el acceso y la interacción son parte del proceso participativo, la participación implica tomar acción. En este sentido, la dimensión de participación es más profunda, implicando consecuencias directas y no un mero compromiso. En este sentido, las formas de participación nocivas pueden causar mayor sufrimiento que la mera interacción, aunque ambas pueden ser dañinas.

Este estudio aborda el problema de la violencia online como una gama de experiencias de victimización que cosifican la subordinación de las mujeres y evitan que las mujeres participen plenamente en la sociedad

A pesar de las notables características de Internet para promover la libertad de expresión y generar cambios significativos en el desarrollo político, social, económico y cultural, también tiene un alto potencial de abuso, como ocurre con cualquier innovación poderosa (**Dickerson**, 2009). Las personas utilizan cada vez más la tecnología para relacionarse con sus compañeros, amigos, parejas amorosas y familiares. A medida que las interacciones mediadas se integran más en la vida diaria, aumenta el potencial de herir o dañar emocionalmente a alguien. Hay nuevas prácticas en los medios digitales que dan lugar a múltiples formas de abuso y ofensas. Al mismo tiempo, el aumento de las oportunidades en los nuevos medios ha permitido que grupos e individuos extremistas amplifiquen sus mensajes discriminatorios, permitiéndoles protegerse detrás del anonimato (**Jakubowicz et al.**, 2017).

Además, el compromiso online es una consecuencia directa de diferentes patrones de comunicación que influyen en los individuos para tener comportamientos específicos relacionados con la participación (**Barnidge et al.**, 2014). Internet puede parecer privado, pero todo lo que se comparte puede volverse público rápidamente. Como resultado, en las últimas décadas han surgido numerosos tipos de abuso, desde el *cyberbullying* hasta el robo de identidad, desde el ciberacecho o el ciberacoso hasta las amenazas de violación y asesinato online. Al igual que con otras prácticas perjudiciales facilitadas por la tecnología, estos casos se consideran extensiones de los comportamientos en la vida real, en el sentido de que a menudo replican el sistema de interacciones cara a cara fuertemente diferenciado por género (**Ging; Siapera**, 2018). En particular, abarcan una amplia gama de formas de abuso, incluidos los insultos verbales, la incitación al odio sexista, el acoso sexual, el acecho, las amenazas, la intimidación y la invasión de la privacidad que no suelen estar dirigidos a las mujeres por sus acciones sino por su mera existencia como un miembro del grupo y lo que se percibe que simboliza este grupo (**Ging; Siapera**, 2019). Estos ataques tienen muchas formas. A menudo coinciden con el acoso dirigido a objetivos específicos. Aun así, con la misma frecuencia corresponden a actos de discriminación de género y antifeminismo.

### 3. Pandemia de Covid-19 y vulnerabilidades online

Durante la pandemia de Covid-19, cuando la mayor parte del mundo estaba aislada en casa, la gente apeló a las plataformas de redes sociales como *Facebook*, *Instagram* y *WhatsApp* para mantenerse en contacto. Internet se convirtió en un salvavidas que conectaba con personas queridas o simplemente con extraños y demostró ser superior a todos los demás medios. Los usuarios sintieron una sensación de inmediatez al comunicarse online. La gente usó varias aplicaciones que ayudaron a aliviar la falta de reuniones cara a cara hasta cierto punto: ejecutivos corporativos, familiares, socios y amigos se reunieron en *Zoom*, *Skype*, *WhatsApp*, *FaceTime* y otras aplicaciones similares.

Los bloqueos alteraron el mundo exterior de las interacciones sociales, las conferencias escolares y universitarias y el trabajo desde casa. Como resultado del aislamiento la actividad online de la mayoría de las personas aumentó drásticamente. Dado que las redes sociales se convirtieron en una forma principal de contacto durante los bloqueos inducidos por la pandemia, las personas compartieron activamente nuevos logros y expresaron sus pensamientos más abiertamente que antes (**Jain et al.**, 2020). El aumento de la exposición a las redes sociales, combinado con factores demográficos, afectó significativamente la salud mental de la gente, y muchos experimentaron depresión y ansiedad debido a la incertidumbre sobre los impactos de la pandemia (**Gao et al.**, 2020). Por lo tanto, aunque las personas estuvieron aisladas durante la pandemia, se volvieron más vulnerables al abuso online (**Robinson et al.**, 2020).

La evidencia sugiere que las actuales formas de acoso online difieren de las de antes de la Covid-19 (**Barlett et al.**, 2021). Al menos dos razones explican esta diferencia:

- la primera está relacionada con los niveles elevados de estrés y ansiedad (**Boals; Banks**, 2020);
- y la segunda: más acceso indica un peligro más grave.

Las personas pasan más tiempo online que antes, e investigaciones anteriores han demostrado que el uso de Internet está asociado con la aparición del ciberacoso (**Kowalski et al.**, 2014). Cuando las personas consumen más contenido en la Red y realizan la mayoría de sus interacciones sociales y profesionales a través de medios digitales, están más expuestas a comentarios de odio y acoso. Esto aumenta el riesgo de victimización online y las preocupaciones sobre la naturaleza, prevalencia e

La dimensión de participación es más profunda, implicando consecuencias directas y no un mero compromiso. En este sentido, las formas de participación nocivas pueden causar mayor sufrimiento que la mera interacción, aunque ambas pueden ser dañinas

impacto de los comportamientos dañinos. En Portugal, la *Línea Internet Segura* de la *Asociación Portuguesa de Atención a las Víctimas* recibió 1626 solicitudes de asistencia y denuncias sobre diferentes tipos de daños cibernéticos en 2021 y 1164 en 2020, en su mayoría de mujeres (APAV, 2020; 2021). En 2019 las denuncias habían sido 827, en su mayoría de hombres (APAV, 2019). Si bien estos números reflejan solo los casos informados, no los que realmente ocurrieron, ejemplifican los cambios previos y posteriores a la pandemia de Covid-19. Con base en esto, buscamos entender:

PI1: ¿Cómo perciben las personas la naturaleza, la prevalencia y los impactos de la violencia online durante la pandemia de Covid-19?

#### 4. Violencia online contra las mujeres

A pesar de la falta de datos, la *Comisión Europea* estima que una de cada diez mujeres ha sufrido violencia online desde los 15 años (EIGE, 2017). *Pew Research Center* muestra que el porcentaje de mujeres que informan haber sido acosadas sexualmente online ha aumentado desde 2017 (Vogels, 2021). Para las *Naciones Unidas* (ONU, 2021), la pandemia ha sido un catalizador de

“una epidemia mundial paralela de violencia contra las mujeres en todo el mundo”,

con un aumento significativo de la violencia doméstica, la trata, la explotación sexual y el abuso facilitado por la tecnología.

La proliferación de Internet ha exacerbado hace mucho tiempo los antiguos problemas a los que tienen que hacer frente las mujeres, en particular las que se encuentran en condiciones de mayor vulnerabilidad por no ajustarse a los patrones de identidad hegemónicos. Los comportamientos perniciosos facilitados por la tecnología dirigidos a las mujeres coexisten con la violencia tradicional cara a cara. Ambos comparten los entornos socioculturales en los que se arraiga históricamente la transversalidad de la subordinación de género (Shaw; 2014; Lewis; Rowe; Wiper, 2017). Las mujeres pueden enfrentarse a una serie de agresiones online, que van desde ofensas verbales e insinuaciones sexuales no deseadas hasta insultos sexistas y/o racistas y abusos frecuentes, dañinos, intimidatorios y, en ocasiones, potencialmente mortales, como sucede con la violencia en la vida real. Como se señaló anteriormente, el concepto de *continuo de violencia*, de Kelly (1987), permite percibir cómo ambos tipos de violencia no son el resultado de incidentes aislados, sino que reflejan patrones de relaciones de poder asimétricos. En efecto, las ideologías que sustentan el poder dominante y las relaciones desiguales de género y la discriminación sistémica que se da en el entorno digital deben ser vistas de forma interrelacionada con la vida real (Amaral; Simões, 2021).

Además, en ambas situaciones las violencias parecen compartir numerosas características. Lewis, Rowe y Wiper (2017) encontraron que la mayoría de las mujeres han sido objeto de varios tipos de abuso online, y más de la mitad informa que es una característica habitual de su vida en la Red. Los comportamientos nocivos son múltiples y variados, al igual que en el mundo real. Su estudio también muestra que la regularidad con la que ocurre el abuso es un sello distintivo de su impacto. En lugar de disminuir sus repercusiones, la frecuencia las exagera. Al igual que con la violencia física, el abuso online contra las mujeres infunde miedo y silencio, principalmente a través de la amenaza de violencia sexual y exclusión, desdén o descrédito. Como señalan otros autores (Sobieraj, 2017; Ging; Siapera, 2018; Ging; Siapera, 2019), al favorecer el escrutinio y la vigilancia del comportamiento de las mujeres, las prácticas nocivas online tienen efectos escalofrantes, silenciadores y de autocensura sobre la participación pública femenina, limitando las oportunidades personales y profesionales, tal como puede ocurrir como resultado de las formas tradicionales de violencia. Además, al igual que la violencia física contra las mujeres, los casos de abuso online pueden influir significativamente en la salud mental. Un estudio de Finkelhor (2020) muestra que el 32% de las víctimas reportan síntomas de estrés y el 38% experimenta malestar emocional. Además, limitan la expresión online de las mujeres y su participación pública al causar dolor emocional y miedo a la estigmatización.

Lo que distingue a la violencia online de los comportamientos lesivos tradicionales contra las mujeres es que es más probable que las víctimas se vean sujetas a eventos hostiles en múltiples y nuevos escenarios con una visibilidad pública infinita. Las posibilidades de las plataformas digitales, que incluyen, entre otras, la visibilidad y la capacidad de difusión del contenido, el anonimato/seudonimato de los usuarios y la multimodalidad de las configuraciones, permiten un entorno que difiere de la situación anterior a las redes sociales (Bangasser-Evans et al., 2017; Schrock, 2015). Las prácticas abusivas pueden transmitirse en una variedad de formatos, incluidos texto, imágenes y gifs (Keum; Miller, 2018) y permanecer en diferentes plataformas a lo largo del tiempo, lo que amplifica el daño a la víctima. Como sugiere Williams (2007, p. 103),

“la permanencia y la visibilidad de las narrativas violentas online dan longevidad al texto abusivo”.

De hecho, las huellas del abuso persisten en el ciberespacio, intensificando el sufrimiento de las víctimas (Henry; Powell, 2015).

“ A medida que las interacciones mediadas se integran más en la vida diaria, aumenta el potencial de herir o dañar emocionalmente a alguien. Hay nuevas prácticas en los medios digitales que dan lugar a múltiples formas de abuso y ofensas ”

“ La Comisión Europea estima que una de cada diez mujeres ha sufrido violencia online desde los 15 años ”

La tecnología ha permitido nuevas formas de victimización femenina y el surgimiento de redes basadas en una subcultura colectiva de dominación masculina que tiene como objetivo atacar y silenciar a las mujeres que se atreven a expresar sus opiniones sobre cuestiones de género y privilegio masculino instigando prácticas abusivas online (Simões; Amaral; Santos, 2021). En última instancia, la permanencia, la itinerancia y el anonimato se encuentran entre los desafíos más difíciles de manejar (Gagliardone et al., 2015, p. 13), y todos ellos se aplican a las conductas nocivas.

Al igual que con la violencia física, el abuso online contra las mujeres infunde miedo y silencio, principalmente a través de la amenaza de violencia sexual y exclusión, desdén o descrédito

A medida que la difusión de contenido abusivo en Internet se convierte en un motivo importante de preocupación, resurge el conflicto entre la libertad de expresión y el control del odio. Las sociedades todavía se esfuerzan por proteger la libertad de expresión y los grupos vulnerables de la discriminación y el abuso. Debido a que ambos se reconocen como derechos humanos fundamentales, los gobiernos se enfrentan a la difícil tarea de equilibrar la libertad de expresión con la protección frente a las consecuencias del odio (Foxman; Wolf, 2013). Si bien las prácticas de odio online no merecen la protección de la libertad de expresión (Citron; 2014; Citron; Norton, 2011), monitorear el comportamiento de las mujeres es un recordatorio de quién está a cargo y quién establece los parámetros dentro de los cuales las mujeres son libres de moverse (Megarry, 2014), mientras que la libertad de los hombres no tiene restricciones. Nuestro interés también está en construir sobre esta investigación. Por lo tanto:

PI2: ¿Qué respuestas sociales e institucionales se identifican como adecuadas para prevenir y combatir la violencia online contra las mujeres?

## 5. Método

La estrategia metodológica que adoptamos parte de una perspectiva fenomenológica feminista que considera la femineidad y su estructura social histórica (De-Beauvoir, 1949/2010; Stein, 1932/1996; Arendt, 1958/1973), su lugar de discurso (Spivak, 2003), incluyendo la idea de que lo personal es político (Hanisch, 1969). Este punto de vista fue cooptado por Fraser (2012), Butler (1988) y Young (2005) en múltiples dimensiones que plantean que el género no se enfoca exclusivamente en la biología. Articulamos este enfoque fenomenológico feminista con una nueva perspectiva materialista feminista que argumenta que la dinámica del compromiso de las personas con otras personas y objetos es profundamente productiva. Por lo tanto, cuando las personas usan tecnologías digitales, no solo consumen las ideologías dominantes, sino que también perciben, sienten y encarnan ensamblajes efectivos de materia, pensamiento y lenguaje (Barad, 2007; Bennett, 2004; Braidotti, 2002; Haraway, 1988; 1991; Lupton, 2019). La interconexión de estas perspectivas como punto de partida para analizar las percepciones de la violencia online contra las mujeres permite, creemos, una comprensión holística más amplia del fenómeno.

Desde octubre de 2020 hasta marzo de 2021, realizamos 16 entrevistas semiestructuradas con activistas portuguesas (8), agentes de la ley (4) y diferentes proveedores del sector de servicios públicos y privados, como sindicatos y centros de apoyo a las víctimas (5). Las entrevistas oscilaron entre 20 y 1h 30 minutos, durante las cuales se planteó una serie de preguntas abiertas sobre sus percepciones y experiencias con la violencia online en general y en particular con respecto a la violencia online contra las mujeres y cómo conciben formas adecuadas para hacer frente. Las entrevistas se grabaron y analizaron en busca de ideas recurrentes utilizando métodos cualitativos. Siguiendo las normas de ética institucional, no se utilizan los nombres de los participantes. Nuestro marco analítico fue el análisis temático crítico. Siguiendo la propuesta de Lawless y Chen (2019), el proceso analítico se desarrolló en dos fases. En primer lugar, se realizó una codificación de texto abierto con el apoyo del software *Maxqda* para "identificar, analizar y reportar patrones" en los datos (Braun; Clarke, 2006, p. 79); en segundo lugar, los patrones reconocidos se interconectaron con el contexto ideológico más amplio. Por lo tanto, buscamos tanto el significado manifiesto como interpretaciones críticas más profundas.

Los gobiernos se enfrentan a la difícil tarea de equilibrar la libertad de expresión con la protección frente a las consecuencias del odio

## 6. Resultados y discusión

Identificamos cuatro temas interconectados, como se muestra en la figura 1.

- (1) El contexto y la naturaleza de la violencia online,
- (2) sus consecuencias sociales,
- (3) el papel de las tecnologías digitales durante la pandemia y
- (4) las formas apropiadas de prevenir y combatir violencia online.

Los temas 1, 2 y 3 nos ayudaron a responder la PI1 y el tema 4, la PI2, como mostraremos a continuación.

### 6.1. Contexto y naturaleza de la violencia online

El primer tema que surgió en nuestros datos fue el *Contexto y naturaleza de la violencia online*. Agrupa asuntos e ideas discutidos intensamente sobre las modalidades de la violencia, su diferencia con sus equivalentes en la vida real, y

declaraciones sobre las víctimas y los perpetradores. En su mayoría, los entrevistados destacaron las nuevas modalidades de comportamiento agresivo favorecidas por las tecnologías digitales y los nuevos desafíos y riesgos que plantean. La violencia puede ocurrir en la sombra, pero también ocurre en plataformas populares de redes sociales como *Instagram* y *Facebook* y servicios de mensajería instantánea como *WhatsApp* y *Telegram*. La tecnología ha permitido nuevos tipos de prácticas nocivas y, en ocasiones, aumentar la intensidad y la gravedad de las existentes. Por ejemplo, en relación con el acoso, como explica el gerente de una ONG de apoyo a las víctimas:

“El hecho de que la persona esté permanentemente en contacto con el móvil empezó a generar otro tipo de violencia y control (...), y formas aún más agravadas de acoso a través del uso del móvil que antes no existían”.

Los entrevistados informaron de la prevalencia de una amplia gama de comportamientos delictivos facilitados por las nuevas tecnologías, a menudo vinculados y muy dinámicos, haciéndose eco de la bibliografía sobre el tema (Citron, 2014). Desde el acoso general y en el lugar de trabajo hasta el discurso de odio sexista, desde el robo de identidad hasta el doxing, desde el abuso a través de imágenes íntimas hasta la exhibición cibernética, la sextorsión, la manipulación de imágenes y la falsificación profunda, para varios informantes portugueses clave la violencia online se presenta de muchas formas y afecta a las mujeres de manera desproporcionada. Algunos reconocieron así la necesidad de ampliar el campo definitorio de la violencia contra la mujer.

Parte de los informantes reconoce que las víctimas consideran normales los hechos violentos que sufren. Algunos sostienen que las agresiones online ya se consideran más impactantes que las físicas.

“Esa presión psicológica, el control, los insultos, las humillaciones..., muchas de las mujeres ya identifican esto como una violencia que les deja más huellas que la violencia física, la cual es estanca en el tiempo” (Gerente de oficina de una ONG de apoyo a las víctimas).

La violencia online es transversal, llegando a mujeres de todas las edades y profesiones, al igual que sucede con la violencia en la vida real.

“Las mujeres son fuertemente bombardeadas con mensajes violentos”, según afirma una psicóloga del equipo de intervención social de una ONG. Los entrevistados también son más propensos a sostener que las víctimas que viven estas situaciones condicionan sus respuestas/reacciones por el miedo. Se dice que la inmediatez de lo digital y la facilidad de propagar la violencia en un continuo alientan el comportamiento del agresor pero no el de la víctima a quejarse. Algunos insistieron en que incluso desapareciendo del Internet, las mujeres nunca están seguras:

“Todos saben que si bloquean todas las posibilidades de comunicación, la violencia pasará del contexto online o remoto al contexto presencial. (...) La gran diferencia [en relación con la violencia presencial] es que nunca, nunca hay descanso” (Voluntaria en una ONG feminista).

A pesar de la ausencia de datos oficiales, existe una tendencia a reconocer que no hay un tipo único de delincuentes. Pueden ser hombres desconocidos con perfil visible o anónimo, actuando individualmente o en grupos organizados, al igual que hombres conocidos como amigos y compañeros íntimos. Algunos también destacan el papel de las mujeres y los perfiles femeninos integrados en colectivos y grupos organizados, cuya acción se reconoce ampliada por la sensación de anonimato e impunidad que ofrece Internet. Otros, en su mayoría agentes del orden público, destacaron que, a pesar de la diversidad, los agresores suelen ser hombres y, por lo general, parejas íntimas o excompañeros de equipo. Como comentó un asesor de la *Fiscalía General de la Nación*, aunque en principio los agresores son anónimos,

“al final se esclarece que son conocidos de la víctima”.

## 6.2. Consecuencias sociales de la violencia

Centrados en cómo la violencia online afecta a las víctimas, las comunidades locales y la sociedad en general, las *Consecuencias sociales de la violencia* también fueron un tema recurrente en las conversaciones. La mayoría de los intervinientes hablaron de los impactos, que incluyen la autocensura, la autodisciplina y el silenciamiento e incluso el abandono de las víctimas, aunque sea temporal, de las redes sociales donde se produjeron las experiencias de violencia. Como resultado las víctimas autolimitan su actuación en el entorno donde se produjeron las agresiones. Bloquear perfiles o abandonar una plataforma digital son, al final, formas de normalizar conductas nocivas que pue-

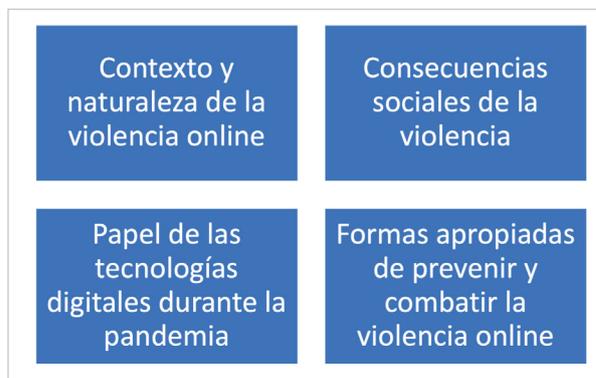


Figura 1. Temas interconectados en la violencia online

“ La inmediatez de lo digital y la facilidad de propagar la violencia en un continuo alientan el comportamiento del agresor pero no el de la víctima a quejarse ”

den cambiar vidas. Como señaló un inspector de policía de la *Unidad de Lucha contra los Delitos Cibernéticos y Delitos Tecnológicos*, ofreciendo un ejemplo del abuso a través de imágenes íntimas:

“Siempre funciona así. Algunos coleccionistas no tienen nada más que hacer que coleccionar esto. Y que cuando ven que se eliminó un contenido, lo difundirán en un grupo privado de *Telegram*, en un sitio web brasileño, en un sitio web estadounidense, en un sitio web alemán, donde sea. Estos son los lugares más habituales. ‘Prepárense porque esto puede continuar’”.

También destacaron y describieron como muy graves los impactos de la violencia producidos en la vida real. Incluyen estrés y ansiedad, aislamiento, sentimiento de inseguridad, pérdida de autoestima y automutilación. Toda la red de relaciones sociales de la víctima se ve afectada. Así, algunos destacaron que los impactos individuales y colectivos deben ser afrontados por los gobiernos, las instituciones sociales y los agentes privados.

“Algunas situaciones provocan el despido voluntario de la mujer que está siendo objeto de acoso online”, afirmó un líder sindical.

En última instancia, como dijeron los activistas:

“Comenzará a haber muchas personas con problemas de salud mental” (Responsable del *Centro de Atención a Víctimas*).

“Tiene un impacto principalmente en la salud mental y el bienestar emocional y psicológico de la comunidad” (Director ejecutivo de ONG por los derechos LGBT).

Algunos entrevistados también destacaron el impacto de la violencia online dirigida a las mujeres a un nivel ideológico más profundo. En su mayoría, creen que debemos esperar consecuencias negativas para el progreso logrado en las relaciones de género. La violencia online normalizada contra las mujeres “aumenta el prejuicio hacia ellas”, según afirman activistas feministas. Asimismo, en situaciones en las que ya existe violencia física o psicológica ejercida por un compañero íntimo,

“la red es un canal más para introducir una nueva dimensión de la violencia que tendrá un efecto más generalizado porque acaba afectando a la víctima dentro de la comunidad”,

destacó un miembro de una organización profesional.

### 6.3. Papel de las tecnologías digitales durante la pandemia

El tercer tema identificado fue el *Papel de las tecnologías digitales durante la pandemia*, que trata de observaciones sobre el uso de tecnologías digitales en el contexto de la pandemia y cómo se relacionan con individuos motivados que las usan para abusar y oprimir. En general, los participantes coincidieron en que la pandemia ha acelerado el fenómeno de digitalización de la sociedad al dar paso a la hiperconectividad y acentuar las relaciones de comunicación online. En general, identifican los beneficios de las tecnologías digitales ante el aislamiento creado por la pandemia de Covid-19, principalmente en la comunicación con familiares y amigos y en otras actividades de la vida diaria, como la educación a distancia y el trabajo. Los entrevistados también son unánimes cuando se refieren al papel de la tecnología en la configuración de los patrones de comisión de delitos y victimización. Como afirma un responsable de un centro de atención a víctimas, “las tecnologías interfieren en nuestra forma de pensar”.

Cuando la mayor parte del mundo estaba aislado en casa, la tecnología fue un aliado en la lucha contra la soledad pero, al mismo tiempo, ayudó a alimentar sentimientos de rabia, resentimiento o simple aburrimiento.

Algunos sostienen que, sin duda, hubo casos de provocadores que fueron incitados a llevar a cabo prácticas dañinas, sin saber que ello puede ser terrible y tener consecuencias a largo plazo. A veces, la gente “no tiene la idea exacta de la gravedad de lo que está haciendo. Pero lo está haciendo”, dijo un inspector de la *Unidad Policial de Lucha contra el Cibercrimen y el Crimen Tecnológico*. Además, como algunos destacaron, el aumento de la digitalización, como la propia pandemia, tomó por sorpresa a personas e instituciones. A medida que la tecnología incorporó relaciones sociales y políticas, a menudo aumentando la carga sobre los grupos vulnerables (Wajcman, 2006), las desigualdades sistémicas se replicaron “aunque no fuera intencionadamente”, explicó otro agente de la justicia portuguesa.

Los activistas enfatizaron que, a pesar de su papel esencial para conectar a las personas y facilitar acciones positivas y negativas, la tecnología está lejos de ser la raíz del problema.

“La tecnología es solo el medio de comunicación. El problema de la violencia es la inmadurez de las personas violentas que no pueden lidiar con la ira y otras emociones primarias, como la vergüenza”,

argumenta una psicóloga de un equipo de intervención social de una ONG. Las actitudes, creencias y valores que sustentan las relaciones de poder desequilibradas están avaladas por

“una cultura en la que el papel de la mujer como cuidadora y la cosificación sexual de la mujer, por ejemplo, es tolerada y apoyada tanto en la vida real como online”,

afirmó una activista de una ONG feminista. La pandemia pudo estar contribuyendo a abrumar a la mujer en el hogar, agregó.

Así, para la mayoría de las personas, las modalidades de violencia online son dinámicas y acompañan las transformaciones del entorno digital, integrando el continuo de violencia contra las mujeres que es inseparable del contexto del mundo real. La violencia se produce de forma indiscriminada en las plataformas digitales y muchas veces se normaliza e incluso se minimiza, a pesar de que provoca miedo, ansiedad y estrés y afecta a los ámbitos personal, social y profesional de las víctimas. Se reconoce a la pandemia como responsable del aumento de la violencia online al facilitar la digitalización y nuevas relaciones sociales y políticas, que pueden cosificar la subordinación social de las mujeres.

“ Varias limitaciones tecnológicas y sociales impiden medidas de protección efectivas para las víctimas y consecuencias punitivas para los perpetradores ”

#### 6.4. Formas apropiadas de prevenir y combatir la violencia online

El tema *Formas apropiadas de prevenir y combatir la violencia online* describe cómo los participantes entienden las formas de afrontar la violencia online contra las mujeres. En general, se dan cuenta de la existencia de varias limitaciones tecnológicas y sociales que impiden medidas de protección efectivas para las víctimas y consecuencias punitivas para los perpetradores.

La mayoría menciona una “brecha tecnológica” en el apoyo social y los procedimientos legales. Quienes brindan apoyo siempre están un paso atrás, afirmó la mayoría de los participantes. Como mencionó el titular de un organismo público:

“La sensación que tengo como usuario y observador es que esto es muy inmanejable”.

Los entrevistados coincidieron en que se hicieron esfuerzos a nivel nacional para acompañar los cambios tecnológicos. Aún así, persiste la falta de conocimiento para abordar las prácticas nocivas facilitadas por la tecnología en constante evolución:

“La mayoría de las instituciones sociales e incluso algunas que trabajan específicamente para proteger a las víctimas de la violencia, no están mínimamente preparadas para lidiar con la tecnología”. (Gerente de oficina en una ONG feminista)

“De hecho, todavía existe una gran falta de preparación entre los profesionales en estas materias”. (Presidente de una ONG de apoyo a los jóvenes)

Los participantes destacaron el desafío de reglamentar en esta área debido a la naturaleza en constante evolución de las posibilidades tecnológicas. Sin embargo, la mayoría de las personas manifestó que es urgente actualizar el marco legal de acuerdo con los nuevos tipos de prácticas dañinas y la visibilidad que tienen. Esto significa crear tipos legales específicos con órdenes de acción más específicas. Además, mientras la tecnología permite acciones rápidas, el sistema de justicia funciona lentamente. Por eso, la mayoría de las veces,

“la víctima termina sin sentirse segura de acudir a las instituciones judiciales para buscar ayuda”, argumentó un asesor de la ONG de atención a las víctimas.

Informar no significa que los delincuentes sean castigados, como notaron algunos participantes. A menudo no se identifican y las víctimas pueden estar en mayor riesgo después del informe, especialmente si el agresor no es un extraño. Sin embargo, la denuncia de los casos por parte de las víctimas es la única respuesta que pueden dar al abuso online.

“Si sucede, busca ayuda lo antes posible para tratar de minimizar el daño”, dijo un activista de una ONG de apoyo a las víctimas.

“Lo primero es denunciar”, reclama una voluntaria de una ONG feminista.

“Siempre alentamos a las víctimas a denunciar, pero también les explicamos que es un proceso difícil que a menudo no lleva a ninguna parte, especialmente si se trata de discurso de odio”, dijo un activista de una ONG por los derechos LGBT.

Los casos reportados aún son poco expresivos (APAV, 2019; 2020; 2021). La falta de conocimiento de los derechos influye mucho en las reacciones de las víctimas:

“La gente no sabe a quién acudir, qué hacer o qué derechos tiene. Por lo tanto, esta área también necesita una gran inversión a varios niveles” (Presidente de ONG de apoyo a los jóvenes).

Los entrevistados argumentaron principalmente que las medidas de prevención son más difíciles pero prometen ser efectivas. Implican educación e información centradas en la alfabetización digital para garantizar los derechos de las personas en entornos digitales. Conocer las ventajas, desventajas y peligros de las plataformas que utilizamos es la mejor manera de prevenir la violencia online, destacaron algunos participantes. Algunos también mencionaron la necesidad de crear conciencia sobre las desigualdades de género y que las acciones online pueden reforzar los estereotipos. Como afirmó un activista:

“ Informar no significa que los delincuentes sean castigados. A menudo no se identifican y las víctimas pueden estar en mayor riesgo después del informe, especialmente si el agresor no es un extraño ”

“Realmente enseñar a los más jóvenes. Se les debe enseñar a tener cuidado con los problemas de privacidad y a comprender el impacto que tienen algunas de nuestras acciones online, ya sea en términos de violencia o acoso” (Gerente de oficina de una ONG de apoyo a las víctimas).

Algunos entrevistados también sugirieron la existencia de tensiones en la negociación del papel de la tecnología digital en el apoyo social y los procedimientos legales. Si bien la tecnología puede ser un aliado, por ejemplo, al permitir la creación de sitios donde las víctimas y los transeúntes pueden denunciar comportamientos dañinos a las autoridades, parece que esto aún no es una práctica habitual. Como sostuvo un dirigente sindical, ni siquiera las plataformas creadas por la Administración Pública para las denuncias de los trabajadores públicos funcionaron “más que de vez en cuando”.

Algunos coincidieron en que la tecnología también puede ayudar a combatir la violencia online a través de mecanismos para detectar y denunciar el abuso. Otros se refirieron a la disposición de la mayoría de las plataformas para colaborar en esto, pero advirtieron que sus esfuerzos son insuficientes. Los algoritmos tienen limitaciones porque son ciegos a las cuestiones de género y no hay consecuencias para los abusadores. Como dijo un entrevistado:

“Tal vez a nivel de *Facebook*, si una persona es constantemente objeto de denuncias, tal vez haya que echarla de esa red social, porque no tiene comportamientos adecuados” (Miembro de la *Organización de Mujeres Abogadas*).

Por lo tanto, algunos afirmaron que las plataformas deben rendir cuentas. Como sostuvo un *Fiscal General de la República*, “las plataformas mismas pueden hacer el control, pero no hay forma de imponer el control a las plataformas”.

En general, las formas adecuadas de prevenir y combatir la violencia online requieren cambios en muchas dimensiones. Los participantes señalaron que las instituciones necesitan conocimientos especializados en las nuevas dinámicas de violencia facilitada por la tecnología contra las mujeres y la urgencia de cambiar la ley y los procedimientos legales para acompañar estas dinámicas. Algunos también hablaron sobre el papel de la alfabetización digital y la conciencia de género en la prevención de prácticas nocivas. Otros hablaron del potencial no explotado de la tecnología para combatir el daño que se practica a través de ella, incluso en relación con la subordinación de estatus.

## 7. Conclusión

Este documento ha examinado las percepciones de unos entrevistados portugueses sobre la naturaleza, la prevalencia y los impactos de los comportamientos dañinos online dirigidos a las mujeres y las respuestas sociales e institucionales apropiadas para abordarlos. Un enfoque cualitativo ayudó a comprender este tema entre importantes informantes clave. La pandemia de Covid-19 es vista como responsable del aumento en la intensidad de la violencia online y de la reproducción de relaciones sociales y políticas que pueden conducir a la subordinación de estatus. Además, mientras las instituciones luchaban por ponerse al día sobre los abusos facilitados por la tecnología, algunos usuarios tomaron como normales los comportamientos delictivos y el contexto ideológico al que están conectados tales comportamientos. Al mismo tiempo, a pesar de su potencial para facilitar y detener el abuso, la tecnología ha sido poco explorada en este dominio. Promover la alfabetización digital, cambiar la ley y otros marcos regulatorios y aprovechar las posibilidades tecnológicas se consideran formas adecuadas de abordar el problema. Sin embargo, diseñar respuestas institucionales que hagan frente a los daños de la violencia de género facilitada por la tecnología sigue siendo un desafío. Estas percepciones dan como resultado que los organismos públicos, las plataformas digitales y otros actores privados deben prestar mayor atención a la conciencia de género y al uso de la tecnología como instrumento de cambio sistémico.

## 8. Referencias

**Amaral, Inês; Simões, Rita-Basilio** (2021). “Violence, misogyny, and racism: young adults’ perceptions of online hate speech”. In: Sierra Sánchez, Javier; Barrientos-Báez, Almudena (coords.). *Cosmovisión de la comunicación en redes sociales en la era postdigital*, pp. 869-881. Madrid: McGraw-Hill. ISBN: 978 84 48625832

APAV (2019). *Estatísticas APAV Linha internet segura 2019*.  
[https://apav.pt/apav\\_v3/images/pdf/Estatisticas\\_Linha\\_Internet\\_Segura\\_2019.pdf](https://apav.pt/apav_v3/images/pdf/Estatisticas_Linha_Internet_Segura_2019.pdf)

APAV (2020). *Estatísticas APAV Linha internet segura 2020*.  
[https://apav.pt/apav\\_v3/images/pdf/Estatisticas\\_LIS\\_2020.pdf](https://apav.pt/apav_v3/images/pdf/Estatisticas_LIS_2020.pdf)

APAV (2021). *Estatísticas APAV Linha internet segura 2021*.  
[https://apav.pt/apav\\_v3/images/pdf/Estatisticas\\_APAV\\_LinhaInternetSegura\\_2021.pdf](https://apav.pt/apav_v3/images/pdf/Estatisticas_APAV_LinhaInternetSegura_2021.pdf)

**Arendt, Hannah** (1973 [1958]). *The human condition*. Chicago: University of Chicago Press. ISBN: 978 0 0226925988

**Banet-Weiser, Sarah** (2015). “‘Confidence you can carry!’: girls in crisis and the market for girls’ empowerment organisations”. *Continuum*, v. 29, n. 2, pp. 182-193.  
<https://doi.org/10.1080/10304312.2015.1022938>

**Bangasser-Evans, Sandra; Pearce, Katy; Vitak, Jessica; Treem, Jeffrey** (2017). “The affordances test: a conceptual model for understanding affordances in communication research”. *Journal of computer-mediated communication*, v. 22, n. 1, pp. 35-52.  
<https://doi.org/10.1111/jcc4.12180>

- Barad, Karen** (2007). *Meeting the universe halfway: quantum physics and the entanglement of matter and meaning*. Durham, NC: Duke University Press. ISBN: 978 0 8223 8812 8  
<https://doi.org/10.1215/9780822388128>
- Barlett, Christopher P.; Simmers, Matthew M.; Roth, Brendan; Gentile, Douglas** (2021). "Comparing cyberbullying prevalence and process before and during the Covid-19 pandemic". *The journal of social psychology*, v. 161, n. 4.  
<https://doi.org/10.1080/00224545.2021.1918619>
- Barnidge, Matthew; Macafee, Timothy; Álvarez, Germán; Rojas, Hernando** (2014). "Citizenship and political participation in Colombia: how orientations toward citizenship associate with political and civic behaviors". *International journal of communication*, v. 20, pp. 1831-1850.  
<https://doi.org/1932-8036/20140005>
- Ben-David, Anat; Matamoros-Fernández, Ariadna** (2016). "Hate speech and covert discrimination on social media: monitoring the Facebook pages of extreme-right political parties in Spain". *International journal of communication*, v. 10, pp. 1167-1193.  
<https://doi.org/1932-8036/20160005>
- Bennett, Jane** (2004). "The force of things: steps toward an ecology of matter". *Political theory*, v. 32, n. 3, pp. 347-372.  
<https://doi.org/10.1177/0090591703260853>
- Boals, Adrien; Banks, Jonathan B.** (2020). "Stress and cognitive functioning during a pandemic: thoughts from stress researchers". *Psychological trauma: theory, research, practice, and policy*, v. 12, n. S1, pp. 255-S257.  
<https://doi.org/10.1037/tra0000716>
- Braidotti, Rosi** (2002). *Metamorphoses: towards a materialist theory of becoming*. Cambridge: Polity Press. ISBN: 978 0 7456 2576 8
- Brandt, Jenn; Kizer, Sam** (2015). "From street to tweet". In: Trier-Bieniek, Adrienne (ed.). *Feminist theory and pop culture*. Rotterdam: Sense Publishers, pp. 115-127. ISBN: 978 94 6300 058 8
- Braun, Virginia; Clarke, Victoria** (2006). "Using thematic analysis in psychology". *Qualitative research in psychology*, v. 3, n. 2, pp. 77-101.  
<https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Butler, Judith** (1988). "Performative acts and gender constitution: an essay in phenomenology and feminist theory". *Theatre journal*, v. 40, n. 4, pp. 519-531.
- Carpentier, Nico** (2011). "The concept of participation. If they have access and interact, do they really participate?". *CM komunikacija i mediji*, v. 6, n. 21, pp. 13-36.
- Castells, Manuel** (1996). *The information age: economy, society, and culture*. Oxford: Blackwell. ISBN: 978 0 631215943
- Citron, Danielle-Keats** (2014). *Hate crimes in cyberspace*. Harvard: Harvard University Press. ISBN: 978 0 674735613
- Citron, Danielle-Keats; Norton, Helen** (2011). "Intermediaries and hate speech: fostering digital citizenship for our information age". *Boston university law review*, v. 91, n. 4, pp. 1435-1484.
- Dahlgren, Peter** (2009). *Media and political engagement*. Cambridge: Cambridge University Press. ISBN: 978 0 521527897
- Dahlgren, Peter; Álvares, Cláudia** (2013). "Political participation in an age of mediatisation: towards a new research agenda". *Javnost-the public*, v. 20, n. 2, pp. 47-65.  
<https://doi.org/10.1080/13183222.2013.11009114>
- De-Beauvoir, Simone** (1949/2010). *The second sex*. New York: Knopf. ISBN: 978 0 307277787
- Dickerson, Nicholas P.** (2000). "What makes the internet so special - and why, where, how, and by whom should its content be regulated". *Houston law review*, v. 46, n. 1, pp. 61-102.
- Duggan, M.** (2014). *Online harassment*. Pew Research center: Internet, science & tech.  
<http://www.pewinternet.org/2014/10/22/online-harassment>
- EIGE** (2017). *Cyber violence against women and girls*.  
<https://eige.europa.eu/publications/cyber-violence-against-women-and-girls>
- Finkelhor, David** (2020). "Trends in adverse childhood experiences (ACEs) in the United States". *Child abuse & neglect*, v. 108, 104641.  
<https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2020.104641>
- FRA** (2014). *Violence against women: an EU-wide survey*.  
[https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra\\_uploads/fra-2014-vaw-survey-main-results-apr14\\_en.pdf](https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/fra-2014-vaw-survey-main-results-apr14_en.pdf)

- Fraser, Nancy** (2012). "Tales from the trenches: on women philosophers, feminist philosophy, and the society for phenomenology and existential philosophy". *The Journal of speculative philosophy*, v. 26, n. 2, pp. 175-184.  
<https://doi.org/10.5325/jspecphil.26.2.0175>
- Free, Diana; Palmer, Jackeline; Minchala, Diana; Levy, Karen; Ristenpart, Thomas; Dell, Nicola** (2017). "Digital technologies and intimate partner violence: a qualitative analysis with multiple stakeholders". *Procs. ACM human-computer interaction*. 1, CSCW, Article 46 (November 2017), 22 pages.  
<https://doi.org/10.1145/3134681>
- Gagliardone, Iginio; Gal, Danit; Alves, Thiago; Martínez, Gabriela** (2015). *Countering online hate speech*. Unesco Publishing. ISBN: 978 92 31001055
- Gao, Junling; Zheng, Pinpin; Jia, Yingnan; Chen, Hao; Mao, Yimeng; Chen, Suhong; Wang, Yi; Fu, Hua; Dai, Junming** (2020). "Mental health problems and social media exposure during Covid-19 outbreak". *PLoS one*, v. 15, n. 4, e0231924.  
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0231924>
- Ging, Debbie; Siapera, Eugenia** (2018). "Special issue on online misogyny". *Feminist media studies*, v. 18, n. 4, pp. 515-524.  
<https://doi.org/10.1080/14680777.2018.1447345>
- Ging, Debbie; Siapera, Eugenia** (2019). *Gender hate online: understanding the new anti-feminism*. Cham: Palgrave Macmillan. ISBN: 978 3 319962269
- Hanisch, Carol** (1969). "The personal is political". In: B. A. Crow (ed.). *Radical feminism: a documentary reader*, pp. 113-116. New York and London: New York University Press. ISBN: 0814715540
- Haraway, Donna** (1988). "Situated knowledges: the science question in feminism and the privilege of partial perspective". *Feminist studies*, v. 14, n. 3, pp. 575-99.  
<https://doi.org/10.2307/3178066>
- Haraway, Donna** (1991). *Simians, cyborgs, and women: the reinvention of nature*. New York: Routledge. ISBN: 978 0 203873106  
<https://doi.org/10.4324/9780203873106>
- Henry, Nicola; Flynn, Asher; Powell, Anastasia** (2018). "Policing image-based sexual abuse: stakeholder perspectives". *Police practice and research*, v. 19, n. 6, pp. 565-581.  
<https://doi.org/10.1080/15614263.2018.1507892>
- Henry, Nicola; Powell, Anastasia** (2015). "Embodied harms: gender, shame, and technology-facilitated sexual violence". *Violence against women*, v. 21, n. 6, pp. 758-779.  
<https://doi.org/10.1177/1077801215576581>
- Jakubowicz, Andrew; Dunn, Kevin; Mason, Gail; Paradies, Yin; Bliuc, Ana-Maria; Bahfen, Nasya; Oboler, Andre; Atie, Rosalie; Connelly, Karen** (2017). *Cyber racism and community resilience*. Cham: Palgrave Macmillan. ISBN: 978 3 319643878  
<https://doi.org/10.1007/978-3-319-64388-5>
- Keller, Jessalynn; Mendes, Kaitlynn; Ringrose, Jessica** (2016). "Speaking 'unspeakable things': 'documenting digital feminist responses to rape culture'". *Journal of gender studies*, v. 27, n. 1.  
<https://doi.org/10.1080/09589236.2016.1211511>
- Kelly, Liz** (1987). "The continuum of sexual violence". In: Maynard, Mary; Hanmer, Jane (eds.). *Women, violence and social control*, pp. 46-60. Houndmills, Basingstoke, Hampshire, London: MacMillan Press. ISBN: 978 0 333417911  
<https://doi.org/10.1007/978-1-349-18592-4>
- Keum, Brian-TaeHyuk; Miller, Matthew J.** (2018). "Racism on the Internet: conceptualisation and recommendations for research". *Psychology of violence*, v. 8, n. 6, pp.782-791.  
<https://doi.org/10.1037/vio0000201>
- Kowalski, Robin M.; Giumetti, Gary W.; Schroeder, Amber N.; Lattanner, Micah R.** (2014). "Bullying in the digital age: a critical review and meta-analysis of cyberbullying research among youth". *Psychological bulletin*, v. 140, n. 4, pp.1073-1137.
- Lawless, Brandi; Chen, Yea-Wen** (2019). "Developing a method of critical thematic analysis for qualitative communication inquiry". *Howard journal of communications*, v. 30, n. 1, pp. 92-106.  
<https://doi.org/10.1080/10646175.2018.1439423>
- Lewis, Ruth; Rowe, Michael; Wiper, Clare** (2017). "Online abuse of feminists as an emerging form of violence against women and girls". *British journal of criminology*, v. 57, n. 6, pp. 1462-1481.  
<https://doi.org/10.1093/bjc/azw073>
- Lupton, Deborah** (2019). "Toward a more-than-human analysis of digital health: inspirations from feminist new materialism". *Qualitative health research*, v. 29, n. 14, pp. 1998-2009.  
<https://doi.org/10.1177/1049732319833368>

- Megarry, Jessica** (2014). "Online incivility or sexual harassment? Conceptualising women's experiences in the digital age". *Women's studies international forum*, v. 47, pp. 46-55.  
<https://doi.org/10.1016/j.wsif.2014.07.012>
- Muttaqin, M. Zaenul; Ambarwati, Ninik-Tri** (2020). "Cyberbullying and woman oppression". In: *6<sup>th</sup> International conference on social and political sciences (Icosaps 2020)*. Atlantis Press, pp. 545-553.
- Nguyen, Minh-Hao; Hargittai, Eszter; Marler, Will** (2021). "Digital inequality in communication during a time of physical distancing: the case of Covid-19". *Computers in human behavior*, v. 120, 106717.  
<https://doi.org/10.1016/j.chb.2021.106717>
- Núñez-Puente, Sonia; D'Antonio-Maceiras, Sergio; Fernández-Romero, Diana** (2019). "Twitter activism and ethical witnessing: possibilities and challenges of feminist politics against gender-based violence". *Social science computer review*, v. 39, n.2, pp. 295-311.  
<https://doi.org/10.1177/0894439319864898>
- ONU (2021). *Um modelo global para combater a violência contra mulheres*.  
<https://news.un.org/pt/story/2021/06/1755022>
- Papacharissi, Zizi** (2004). "Democracy online: civility, politeness, and the democratic potential of online political discussion groups". *New media & society*, v. 6, n. 2, pp. 259-283.  
<https://doi.org/10.1177/1461444804041444>
- Robinson, Laura; Schulz, Jeremy; Khilnani, Aneka; Ono, Hiroshi; Cotten, Sheila; McClain, Noah; Levine, Lloyd; Chen, Wenhong; Huang, Gejun; Casilli, Antonio; Tubaro, Paola; Dodel, Matías; Quan-Haase, Anabel; Ruiu, Maria-Laura; Ragnedda, Massimo; Aikat, Deb; Tolentino, Natalia** (2020). "Digital inequalities in time of pandemic: Covid-19 exposure risk profiles and new forms of vulnerability". *First monday*, v. 25, n. 7.  
<https://doi.org/10.5210/fm.v25i7.10845>
- Schrock, Andrew-Richard** (2015). "Communicative affordances of mobile media: portability, availability, locatability, and multimodality". *International journal of communication*, v. 9, pp.1229-1246.  
<https://doi.org/1932-8036/20150005>
- Seifert, Alexander; Rössel, Jörg** (2019). "Digital participation". In: Gu, Danan; Dupre, Matthew E. (eds.). *Encyclopedia of gerontology and population aging*. Cham: Springer International Publishing, pp. 1446-1450. ISBN: 978 3 030220082
- Shaw, Adrienne** (2014). "The internet is full of jerks, because the world is full of jerks: what feminist theory teaches us about the internet". *Communication and critical/cultural studies*, v. 11, n. 3, pp. 273-277.  
<https://doi.org/10.1080/14791420.2014.926245>
- Simões, Rita-Basílio** (2021). "Do trauma pessoal ao silenciamento público: implicações do assédio a mulheres jornalistas nos comentários online". In: Correia, João-Carlos; Amaral, Inês (eds.). *Inovação e crise no jornalismo: temas emergentes de pesquisa*. Covilhã: Labcom, pp. 216-234.
- Simões, Rita-Basílio; Amaral, Inês; Santos, Sofia-José** (2021). "The new feminist frontier on community-based learning: popular feminism, online misogyny, and toxic masculinities". *European journalism for research on the education and learning of adults*, v. 12, n. 2, pp. 165-177.  
<http://doi.org/10.3384/rela.2000-7426.3359>
- Sobieraj, Sarah** (2017). "Bitch, slut, skank, cunt: patterned resistance to women's visibility in digital publics". *Information, communication & society*, v. 21, n. 11, pp. 1700-1714.  
<https://doi.org/10.1080/1369118X.2017.1348535>
- Spivak, Gayatri-Chakravorty** (2003). "Can the subaltern speak?". *Die philosophin*, v. 14, n. 27, pp. 42-58.
- Stein, Edith** (1996). *Essays on woman: the collected works of Edith Stein*, v. 2. Washington: ICS publications. ISBN: 978 0 935216592
- Vogels, Emily** (2021). *The state of online harassment*. Pew Research Center.  
<https://www.pewresearch.org/internet/2021/01/13/the-state-of-online-harassment>
- Wajcman, Judy** (2006). "Technocapitalism meets technofeminism: women and technology in a wireless world". *Labour & industry: a journal of the social and economic relations of work*, v. 16, n. 3, pp. 7-20.  
<https://doi.org/10.1080/10301763.2006.10669327>
- Williams, Matthew** (2007). *Virtually criminal: crime, deviance and regulation online*. London, New York: Routledge. ISBN: 978 0 415364058
- Young, Iris-Marion** (2005). *On female body experience: 'throwing like a girl' and other essays*. Oxford: Oxford University Press. ISBN: 0 19 516192 0